



**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX
MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA VILLE DE
McMASTERVILLE EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE
FRANÇAISE**

Novembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----------|
| 1. OBJET | 3 |
| 2. CHAMP D'APPLICATION | 3 |
| 3. CADRE JURIDIQUE | 3 |
| 4. RESPONSABLE DÉSIGNÉ | 3 |
| 5. PRINCIPES GÉNÉRAUX | 3 |
| 6. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE | 3 |
| 6.1 Modalités de dépôt d'une plainte | 3 |
| 6.2 Contenu d'une plainte | 4 |
| 6.3 Critères de recevabilité d'une plainte | 4 |
| 6.4 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes | 4 |
| 7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ | 4 |
| 8. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | 5 |
| 9. ENTRÉE EN VIGUEUR | 5 |

1. OBJET

La Ville de McMasterville (ci-après désignée la « Ville ») doit, conformément à l'article 128.1 de la *Charte de la langue française* (chapitre C-11) (ci-après désignée *Charte*), adopter une procédure de traitements des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi. La présente procédure décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris le personnel de la Ville, relativement à tout manquement de la Ville aux dispositions de la *Charte* ou d'un règlement pris pour son application. La procédure s'applique à la Ville dans l'exercice de ses activités.

3. CADRE JURIDIQUE

Les règles suivantes encadrent l'application de la présente procédure :

- la *Charte de la langue française* (RLRQ chapitre C-11);
- les règlements pris en vertu de la *Charte de la langue française*;
- la Politique linguistique de l'État;
- la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français par la Ville de McMasterville;
- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ chapitre A-2.1).

4. RESPONSABLE DÉSIGNÉ

Le responsable désigné pour l'application de cette procédure est l'Émissaire nommé ou en son absence le greffier.

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 5.1 La Ville doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.
- 5.2 Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par la Ville pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte*. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer la Ville d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la *Charte* afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.
- 5.3 Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure n'a pas pour effet d'empêcher toute personne d'exercer la procédure de plainte prévue aux articles 165.15 et suivants de la *Charte*.

6. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE

6.1 Modalités de dépôt d'une plainte

- 6.1.1 Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte* peut faire une plainte auprès du responsable désigné.
- 6.1.2 Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné au moyen du formulaire prévu à cet effet qui est accessible sur le site Internet de la Ville. Elles peuvent également être transmises par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

6.2 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- a) Date du dépôt de la plainte;
- b) Identification et coordonnées du plaignant, si souhaité, sinon il est toujours possible de faire une plainte anonyme :
 - i. Nom;
 - ii. Adresse;
 - iii. Numéro de téléphone;
 - iv. Adresse courriel;
- c) Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte :
 - i. Description du manquement à l'obligation de la *Charte*;
 - ii. Date du manquement allégué;
- d) Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;
- e) Toute autre information que le plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte.

6.3 Critères de recevabilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par le responsable désigné, elle doit remplir les conditions suivantes :

- a) Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure;
- b) Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 6.2 de la présente procédure.

6.4 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. La Ville conserve tous ses recours pour faire cesser le dépôt de plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparation appropriées.

7. **TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

7.1 Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.

7.2 Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, advenant qu'elle ne soit pas anonyme, le responsable désigné transmet un accusé réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.

7.3 Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte. Au besoin, le responsable désigné communique avec la personne qui a fait la plainte, si celle-ci n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la plainte.

- 7.3.1 Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient pas tous les renseignements requis, le responsable désigné informe le plaignant, si la plainte n'est pas anonyme, de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier. Si la plainte est anonyme, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier en notant les motifs d'irrecevabilité.
- 7.3.2 Si la plainte n'est pas anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné informe le plaignant que la plainte est recevable et qu'il fera une intervention dans l'objectif de corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux obligations de la *Charte* par la Ville.
- 7.3.3 Si la plainte n'est pas anonyme, le responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.
- 7.3.4 Si la plainte est anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné note la recevabilité de la plainte au dossier.
- 7.4 Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la *Charte* par la Ville, le responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de Ville et fait des recommandations en vue de faire corriger le manquement et leur offre le soutien nécessaire pour leur permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable.
- 7.5 Lorsque les corrections sont apportées ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier.
- 7.6 Lorsque toutes les informations ont été réalisées, la personne responsable des plaintes en informe la personne plaignante et l'avise de la fermeture du dossier.

8. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre du traitement des plaintes de la présente procédure, la Ville respecte la confidentialité et assure la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier, de la collecte d'information jusqu'à la destruction, conformément aux Lois en vigueur dans cette matière, dont notamment la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c A-2.1.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil municipal.