

Ville de Sainte-Catherine

PROCÉDURE DE TRAITEMENT
DES PLAINTES RELATIVES AUX
MANQUEMENTS À LA CHARTE
DE LA LANGUE FRANÇAISE

1. Contexte et cadre juridique

La Ville de Sainte-Catherine (la « Ville ») est un organisme visé à l'Annexe I de la *Charte de la langue française* (la « Charte »). La Ville est assujettie à la Charte ainsi qu'aux règlements pris en vertu de celle-ci. Ainsi, elle doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection.

La présente procédure découle de l'article 128.1 de la Charte, qui prévoit que la Ville doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte.

2. Objectifs de la procédure

La présente procédure de plainte permet à toute personne 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.

Elle vise à assurer un traitement équitable et efficace des plaintes et des dénonciations faites auprès de la Ville concernant un manquement aux dispositions de la Charte ou de l'un de ses règlements. Elle fournit un cadre de référence général aux employés de la Ville et détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et des dénonciations, ainsi que les types de suivi à assurer.

Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure n'empêche pas l'application de la procédure de plainte traitée par l'Office québécois de la langue française prévue aux articles 165.15 et suivants de la Charte.

3. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par une personne concernant un manquement de la Ville à une obligation à laquelle elle est tenue en vertu de la Charte.

4. Responsable désigné

Le Responsable désigné pour la réception des plaintes relatives aux manquements à la Charte est l'émissaire de la langue française de la Ville.

5. Dépôt d'une plainte

5.1 Transmission d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la Ville en vertu de la Charte peut faire une plainte auprès du Responsable désigné.

Les plaintes doivent être soumises par écrit, soit par courrier postal, par courriel ou en personne, aux coordonnées suivantes :

- Par courriel : greffe@vdsc.ca
- Par la poste ou en personne : Services juridiques et greffe
5465, boulevard Marie-Victorin
Sainte-Catherine (Québec) J5C 1M1

5.2 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte;
- Identification et coordonnées du plaignant :
 - Nom;
 - Adresse;
 - Numéro de téléphone;
 - Adresse courriel;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte :
 - Description du manquement à l'obligation de la Charte;
 - Date du manquement allégué;
- Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;
- Toute autre information que le plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte.

5.3 Critères de recevabilité d'une plainte

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

- 1° Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure;
- 2° Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 5.2 portant sur le contenu d'une plainte;
- 3° Porter sur une obligation applicable à la Ville en vertu de la Charte ou ses règlements.

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi.

6. Réception et traitement d'une plainte

6.1 Réception d'une plainte

Lors de la réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier et transmet un accusé de réception au plaignant.

6.2 Examen de la recevabilité d'une plainte

Le Responsable désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte conformément aux critères prévus dans la présente procédure.

Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement.

Au besoin, le Responsable désigné communique avec le plaignant, afin d'obtenir les informations nécessaires au traitement de la plainte.

6.3 Plainte irrecevable

Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure ou si elle n'est pas suffisamment détaillée pour permettre son traitement, le Responsable désigné informe le plaignant de son irrecevabilité en lui indiquant les motifs et procède à la fermeture du dossier.

6.5 Correction d'un manquement

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 la 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.

6.6 Fermeture du dossier

Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées dans la Ville ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le Responsable désigné procède à la fermeture du dossier.

Le Responsable désigné informe le plaignant lorsque le traitement de la plainte est complété, en précisant, le cas échéant, les corrections apportées pour assurer le respect des obligations prévues à la Charte.

7. Protection des renseignements personnels

La procédure de traitement des plaintes est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas rendue publique. En transmettant une plainte, la personne concernée consent à l'utilisation des renseignements personnels que la Ville recueille pour les fins du traitement de cette plainte.

8. Entrée en vigueur

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