



**Procédure de traitement des plaintes relatives
aux manquements aux obligations de la Ville de
Notre-Dame-des-Prairies en vertu de la Charte de
la langue française**

Adoptée à la séance du 17 juillet 2023

1. OBJET DE LA PROCÉDURE

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de la Ville de Notre-Dame-des-Prairies concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11).

2. DÉFINITIONS

2.1 Manquement aux obligations de la *Charte de la langue française*

Manquement aux obligations auxquelles la Ville de Notre-Dame-des-Prairies est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles de la *Charte de la langue française* suivants : art. 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et de tout autre article pertinent de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris en application de la *Charte de la langue française*.

2.2 Plaignante ou plaignant

Personne qui porte à la connaissance de la personne responsable désignée pour la réception des plaintes de la Ville de Notre-Dame-des-Prairies un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles la Ville est tenue.

2.3 Plainte

Signalement à la personne responsable désignée pour la réception des plaintes de la Ville de Notre-Dame-des-Prairies d'un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles la Ville est tenue.

2.4 Personne responsable désignée

La personne responsable de prendre les moyens nécessaires pour que la Ville de Notre-Dame-des-Prairies satisfasse aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte de la langue française* est le directeur général ou la directrice générale.

2.5 Ville

La Ville de Notre-Dame-des-Prairies.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'adresse à tous les membres du personnel de la Ville qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Ville en vertu de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application, incluant la personne responsable désignée pour la réception des plaintes.

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel de la Ville, relativement à tout manquement de la Ville aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application.

La présente procédure s'applique à la Ville, conformément à l'annexe I de la *Charte de la langue française*, dans l'exercice de ses activités.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

La Ville de Notre-Dame-des-Prairies doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.

Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par la Ville pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*. Le processus de plainte permet à la plaignante ou au plaignant d'informer la Ville d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.

L'Office de la langue française peut assister et informer la Ville concernant les corrections et améliorations à faire.

5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

5.1 Modalités de dépôt d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* peut faire une plainte auprès de la personne responsable désignée pour la réception des plaintes de la Ville.

Les plaintes doivent être transmises à la personne responsable désignée pour la réception des plaintes faites au moyen du formulaire prévu à cet effet à l'Annexe A, qui est accessible sur le site Internet de la Ville et qui peut être transmis par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

Direction générale
132, boulevard Antonio-Barrette
Notre-Dame-des-Prairies (Québec) J6E 1E5
mabreault@notredamedesprairies.com

5.2 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte;
- Identification et coordonnées de la plaignante ou du plaignant, si souhaité :
 - Nom;
 - Adresse;
 - Numéro de téléphone;
 - Adresse courriel;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte :
 - Description du manquement allégué à l'obligation de la *Charte de la langue française*;
 - Date du manquement allégué;
- Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;
- Toute autre information que la plaignante ou 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'un examen par la personne responsable désignée, 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 5.2 de la présente procédure.

5.4 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.

6. RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

Sur réception d'une plainte, la personne responsable désignée procède à l'ouverture d'un dossier.

Dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, si celle-ci n'a pas été faite de façon anonyme, la personne responsable désignée transmet un accusé de réception à la plaignante ou au plaignant lui indiquant qu'elle procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.

7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, la personne responsable désignée 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, la personne responsable désignée peut communiquer 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.

Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient pas tous les renseignements requis, la personne responsable désignée informe la plaignante ou 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, la personne responsable désignée procède à la fermeture du dossier en notant les motifs d'irrecevabilité.

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, la personne responsable désignée informe la plaignante ou le plaignant que la plainte est recevable et qu'elle fera une intervention dans l'objectif de corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* par la Ville.

Si la plainte n'est pas anonyme, la personne responsable désignée peut communiquer avec la plaignante ou le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.

Si la plainte est anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, la personne responsable désignée note la recevabilité de la plainte au dossier.

8. CORRECTIONS À APPORTER SUITE AU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* par la Ville, la personne responsable désignée 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.

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

La personne responsable désignée informe la plaignante ou le plaignant lorsque le traitement de la plainte est complété en précisant les corrections qui ont été apportées afin de se conformer aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement.

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

9. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée publiquement. S'il est nécessaire de communiquer l'identité de la plaignante ou du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part sera demandée au préalable. La personne responsable désignée et les personnes l'assistant dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR


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

Dès son entrée en vigueur, la Ville la rend accessible en la publiant sur son site Internet et en la mettant à la disposition de toute personne au bureau municipal.

Suzanne Dauphin
Mairesse

Marie-Andrée Breault
Directrice générale

Annexe A

 <p>VILLE DE NOTRE-DAME-DES-PRAIRIES</p>	<p>Formulaire de plainte relative aux manquements à la Charte de la langue française</p>
Prénom et nom :	
Adresse :	
Ville :	Code postal :
Téléphone :	Courriel :

Date, heure et lieu du manquement allégué :	
Objet de la plainte :	
Description détaillée des motifs au soutien de la plainte ou la description du manquement allégué à l'obligation de la Charte de la langue française :	
Signature :	Date :

En apposant ma signature ou en transmettant la présente demande par voie électronique à la Ville de Notre-Dame-des-Prairies, j'atteste que l'information fournie dans le présent formulaire est exacte et véridique.

Vous devez déposer le présent formulaire par la poste, en personne ou par courriel à la direction générale dans les 15 jours suivants le manquement allégué.

Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.

COORDONNÉES

Direction générale

132, boulevard Antonio-Barrette

Notre-Dame-des-Prairies (Québec) J6E 1E5

Courriel : mabreault@notredamedesprairies.com

Téléphone : 450 759-7741, poste 230

Télécopieur : 450 759-6255