



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

Préparé par : Service du greffe
Année : 2024

1. OBJET

La Ville de Dolbeau-Mistassini (ci-après désignée la « Ville »), à titre d'organisme municipal, doit, conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la Charte de la langue française, chapitre C11, (ci-après désignée la « Charte »), adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi. La présente procédure vise à assurer un traitement équitable et efficace des plaintes faites auprès de la Ville et décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

2. DÉFINITIONS

- « **Plaignante ou plaignant** » : personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de la Ville un manquement potentiel aux obligations de la Charte auxquelles l'organisme municipal est tenu.
- « **Plainte** » : signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de la Ville d'un possible manquement aux obligations de la Charte auxquelles l'organisme municipal est tenu.
- « **Manquement aux obligations de la Charte** » : manquement aux obligations auxquelles la Ville est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles de la Charte suivants : 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et de tout autre article pertinent de la Charte ou d'un règlement pris en application de la Charte.
- « **Responsable désigné** » : Bien que le directeur général soit, en vertu de la Charte, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que la Ville satisfasse aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte, le conseil municipal peut, s'il le juge à propos, identifier une autre personne pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte et appliquer la présente procédure. Pour pallier les vacances du responsable désigné, le conseil peut nommer une ou des personnes pouvant agir comme remplaçante(s).

3. 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, conformément à l'annexe I de la Charte, dans l'exercice de ses activités.¹

¹ Il est à noter que le présent document porte exclusivement sur la procédure mise en place par la Ville de Dolbeau-Mistassini pour traiter les plaintes qui lui sont adressées. La procédure ne porte pas sur les plaintes relatives aux manquements commis par la Ville de Dolbeau-Mistassini que toute personne peut, conformément au chapitre I du titre III.1 de la Charte de la langue française, transmettre à l'Office québécois de la langue française (OQLF) afin qu'elles soient soumises au commissaire à la langue française en vertu de l'article 192 de la Charte de la langue française.

4. CADRE JURIDIQUE

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

- la Charte de la langue française (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 la langue officielle par la Ville de Dolbeau-Mistassini;
- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1).

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, uniforme, efficient et efficace des plaintes déposées à la Ville concernant ses manquements aux dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements dans le cas où ces dispositions s'appliquent à la Ville.

La Ville accueillera avec ouverture les sources d'insatisfaction et vise à transmettre ses décisions dans le respect des délais établis par la présente procédure. La Ville préconise une approche proactive dans la gestion des plaintes et veillera ainsi à corriger les situations qui ne seraient pas conformes ou à faire les suivis appropriés pour se conformer aux obligations de la Charte.

La personne responsable des plaintes linguistiques en vertu de la présente procédure est l'Émissaire de la langue française (ci-après désigné l'Émissaire).

6. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

6.1. Transmission d'une plainte

6.1.1. Dépôt d'une plainte

Toute personne peut porter plainte à la Ville si elle est d'avis que la Ville ne respecte pas les obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte ou d'un de ses règlements.

La plainte peut être faite au moyen du formulaire en ligne prévu à cet effet, disponible sur le site Web de la Ville. Une plainte peut également être formulée par téléphone en s'adressant au département des communications et relation avec le milieu. La Ville rend également accessible sur son site Web toute l'information nécessaire au dépôt d'une plainte.

L'Émissaire ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte qu'il reçoit et envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, à moins que celle-ci soit anonyme.

Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, l'Émissaire 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.

6.1.2. **Recevabilité et traitement d'une plainte**

La recevabilité de toute plainte est évaluée par l'Émissaire. Pour être recevable, une plainte doit :

- porter sur les dispositions de la Charte applicables à la Ville;
- ne pas contenir de propos à caractère haineux ou diffamatoire ni être faite de mauvaise foi;
- ne pas être abusive ou manifestement mal fondée;
- être transmise conformément à la procédure établie;
- contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

L'Émissaire informe la personne plaignante de la recevabilité de la plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

a) **Lorsque la plainte est jugée irrecevable :**

L'Émissaire avise la personne plaignante des motifs de sa décision, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme. Le dossier est fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

b) **Lorsque la plainte est jugée recevable :**

L'Émissaire avise la personne plaignante et établit le ou les manquements aux dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements. Elle informe la personne plaignante des interventions qui seront réalisées par la Ville en vue de corriger la situation, le cas échéant, ou l'informe du délai additionnel requis pour réaliser l'analyse de la plainte.

Dans un délai de soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, l'Émissaire réalise un suivi de la mise en œuvre des interventions annoncées à la personne plaignante ou l'informe des résultats des interventions réalisées. Selon l'ampleur des

interventions à réaliser, un délai additionnel pourrait être requis. Le cas échéant, la personne responsable des plaintes linguistiques en informe la personne plaignante.

Lorsque toutes les interventions ont été réalisées, l'Émissaire en informe la personne plaignante et l'avise que son dossier sera fermé. La décision de l'Émissaire est finale.

7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre du traitement des plaintes, la Ville s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction, et ce, conformément à sa politique de protection des renseignements personnels.

8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

8.1. Émissaire de la langue française

- Établit la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte et en assure la mise à jour;
- En vertu de l'article 128.2 de la Charte, transmet annuellement au ministre de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes;
- Assure la réception, le suivi et le traitement des plaintes;
- Procède à l'analyse de la recevabilité de chacune des plaintes reçues;
- Communique à la personne plaignante les résultats de l'analyse de la recevabilité de la plainte;
- Procède à l'analyse de la plainte et établit les manquements aux obligations de la Ville au regard de la Charte ou de ses règlements;
- Communique avec les services municipaux afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et, de concert avec eux, établit les mesures correctrices à mettre en œuvre;
- Produit le rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes requis par la Charte.

8.2. Gestionnaires des services municipaux

- Collaborent avec l'Émissaire en lui fournissant tous les documents et toutes les informations nécessaires à l'analyse de la plainte dans les délais fixés par cette dernière;
- Mettent en œuvre les mesures correctrices établies et produisent, à la demande de l'Émissaire, un état d'avancement de leur mise en œuvre.

9. **MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE**

La présente procédure est mise à jour au moins tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la Charte ou de ses règlements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.

10. **APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente procédure entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil municipal de la Ville. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.