

	Ville de Sainte-Anne- de-Bellevue	Procédure no. : GC-P-25-01
		Objet: Procédure de traitement des plaintes
		Section : Greffe

PROCÉDURE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LES DÉNONCIATIONS RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

1- Introduction

La Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue (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, adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi.

2- OBJECTIFS

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

3- CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'adresse à tout le personnel qui participe au traitement des plaintes et des dénonciations en vertu des dispositions de la *Charte de la langue française* et de ses règlements. Ainsi, l'ensemble du personnel et les élus municipaux devraient connaître l'existence de la procédure et diriger les plaignants au bon endroit pour le dépôt d'une plainte et son traitement.

4- PROCÉDURE D'INTRODUCTION D'UNE PLAINTÉ

4.1 Modalités de dépôt d'une plainte

4.1.1 Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* peut faire une plainte auprès du Responsable désigné (directeur général ou autre personne nommée par le conseil municipal) pour la réception des plaintes de l'organisme municipal.

4.1.2 Les plaintes doivent être transmises au Responsable désigné au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de l'organisme municipal (<https://ville.sainte-anne-de-bellevue.qc.ca>) ainsi qu'à l'hôtel de ville (version papier), et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne aux coordonnées suivantes :

Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue

Service des affaires juridiques et du greffe

109 rue Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Bellevue (Qc), H9X 1M2

greffe@sadb.qc.ca

4.1.3 La plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte ;
- Identification et coordonnées du plaignant, si divulgué : Nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel ;
- Explosé détaillé des motifs au soutien de la plainte : Description du manquement à l'obligation de la *Charte de la langue française* et la date du manquement allégué ;
- 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 ;
- Signature du plaignant

4.1.4. 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 4.1.3 de la présente procédure.

4.1.5. Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

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

4.2- Réception et traitement d'une plainte

Sur réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier et transmet un accusé de réception au plaignant, dans les cinq (5) jours ouvrables du dépôt de celle-ci, lui indiquant qu'il procèdera à l'analyse de la plainte afin d'évaluer sa recevabilité. Si la plainte a été transmise de manière anonyme, le Responsable désigné est exempté de transmettre un accusé de réception.

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 et peut communiquer avec le Plaignant, si la plainte n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires à son traitement.

Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient tous les renseignements requis, le Responsable désigné informe le plaignant 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.

Si la plainte 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 de la langue française* par l'organisme municipal.

Le Responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.

Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* par l'organisme municipal, le Responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de l'organisme municipal 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 dans l'organisme municipal 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 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.

Si l'analyse ne révèle aucun manquement aux Obligations de la Ville, le Responsable désigné ferme le dossier et en informe le Plaignant.

5- PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La procédure de plainte est confidentielle. Ainsi, l'identité et les renseignements personnels du Plaignant ne sont pas révélés publiquement. La Ville s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte, notamment dans le respect de ses politiques et directives relatives à la protection des renseignements personnels. Le Responsable désigné et les personnes l'assistant dans ce processus s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chacune des plaintes. S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part est nécessaire. Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une plainte ou collabore à une enquête visée par la présente procédure, ou de menacer une personne afin qu'elle s'abstienne de faire une plainte ou de collaborer à une enquête.

DISPOSITION FINALE

6- ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

La présente procédure entre en vigueur le 10 mars 2025, suivant son adoption en séance ordinaire par le conseil municipal. L'émissaire de la langue française est responsable de la mise en œuvre de la procédure.

Dès son entrée en vigueur, la Ville la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.

Adoptée à l'unanimité le 10 mars 2025 par la résolution 03-089-25.