

Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte de la langue française* de la Ville de Carleton-sur-Mer

1. Objet de la procédure

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de Ville de Carleton-sur-Mer (ci-après désignée par « la Ville ») concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11).

2. Définitions

2.1 Plaignante ou plaignant

Personne qui porte à la connaissance de la ou du responsable désigné à la réception des plaintes de la Ville un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

2.2 Plainte

Signalement à la ou au responsable désigné à la réception des plaintes de la Ville d'un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

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

Manquement aux obligations auxquelles la Ville 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 ou d'un règlement pris en application de la Charte. Pour les organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte, il y a notamment les articles 23 à 26 qui s'ajoutent.

2.4 Responsable désigné

Bien que le directeur général ou la directrice générale soit, en vertu de la *Charte de la langue française*, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que l'organisme municipal satisfasse aux obligations auxquelles elle ou il est tenu en vertu de cette Charte, le conseil municipal peut identifier le directeur général, la directrice générale, ou une autre personne pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte et appliquer la présente procédure. Pour pallier les vacances de la personne responsable désignée, le conseil peut nommer une ou des personnes pouvant agir comme remplaçantes.

3. Champs d'application

- a) La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de la Ville qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application, incluant le responsable désigné à la réception des plaintes.
- b) La présente politique 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.

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

4. Principes généraux

- a) La Ville doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.
- b) 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 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.
- c) Le responsable désigné, s'il n'est pas le directeur général, informe ce dernier du manquement identifié dans la plainte et le conseille sur les façons d'y remédier, le cas échéant. L'Office peut également assister et informer l'organisme municipal 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 du responsable désigné à la réception des plaintes de la Ville.

Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné à la réception des plaintes, au moyen du formulaire fourni en annexe, accessible sur le site Internet de la Ville et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne à partir de l'adresse suivante :

Direction générale
Ville de Carleton-sur-Mer
629, boulevard Perron, Carleton-sur-Mer (Québec) G0C 1J0
Courriel : greffe@carletonsurmer.com
Télécopieur : 418 364-6011

5.2 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes, comme indiqué dans le formulaire en annexe :

- Date du dépôt de la plainte
- Identification et coordonnées de la personne plaignante, si elle le souhaite, sinon il est toujours possible de faire une plainte anonyme :
 - 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 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 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 ou le responsable désigné, elle doit remplir les deux 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 *Contenu d'une plainte* 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 et traitement d'une plainte

- 1) À la réception d'une plainte, la ou le responsable désigné ouvre un dossier et :
 - a) Dans un délai de 5 jours ouvrables suivants la réception de la plainte, si la plainte n'est pas anonyme, la ou le responsable désigné transmet un accusé de réception à la personne plaignante lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour en évaluer la recevabilité,
 - b) Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, la ou le responsable désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte conformément aux critères prévus dans la présente procédure,
 - c) Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, si la plainte n'a pas été formulée de façon anonyme, la ou le responsable désigné communique avec la personne plaignante, afin d'obtenir des informations ou des précisions nécessaires au traitement de la plainte,
 - d) Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient pas tous les renseignements requis, la ou le responsable désigné informe la personne plaignante, si la plainte n'est pas anonyme, de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et ferme ensuite le dossier. Si la plainte est anonyme, la ou le responsable désigné ferme le dossier en notant les motifs d'irrecevabilité,
 - e) Lorsque l'analyse révèle un manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* par l'organisme municipal, 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 ou le responsable désigné informe la personne plaignante que la plainte est recevable et qu'une intervention sera réalisée afin de corriger la situation,
 - f) 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 ou le responsable désigné note la recevabilité de la plainte au dossier;
- 2) Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* par la Ville, la ou le responsable désigné communique avec les personnes concernées à la Ville, leur fait des recommandations en vue de faire corriger le manquement et leur offre le soutien nécessaire pour effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable;
- 3) 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 ou le responsable désigné ferme le dossier;
- 4) La ou le responsable désigné informe la personne plaignante lorsque le traitement de la plainte est terminé, 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;
- 5) Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure n'empêche pas l'application de la procédure de plainte prévue aux articles 165.15 et suivants de la *Charte de la langue française*.

7. 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 cette personne pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part sera demandée au préalable. La ou le responsable désigné 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.

8. Entrée en vigueur et accessibilité

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

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

Donné à Carleton-sur-Mer, ce 15 avril 2025.

Mathieu Lapointe

Maire

Antoine Audet

Directeur général et greffier-trésorier

Annexe : Formulaire de plainte de manquements à la *Charte de la langue française*

Quiconque estime que l'organisme municipal de Carleton-sur-Mer n'a pas respecté ses obligations relatives à la *Charte de la langue française*, peut lui transmettre une plainte avec le présent formulaire. Remplir le formulaire et fournir tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Direction générale
Ville de Carleton-sur-Mer
629, boulevard Perron, Carleton-sur-Mer (Québec)
G0C 1J0
Courriel : greffe@carletonsurmer.com
Télécopieur : 418 364-6011

1. Coordonnées de la personne qui fait la plainte (facultatif)	
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeurent confidentiels.	
* Champs obligatoires.	
Prénom et nom :	
Résidence principale :	
N° civique, nom de la rue :	Téléphone :
Municipalité, province, code postal :	Adresse courriel :
2. Description de la plainte	
* Indiquer l'objet de la plainte.	<input type="checkbox"/> Langue de service <input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif <input type="checkbox"/> Moyens de communication : site Internet, réseaux sociaux, système téléphonique <input type="checkbox"/> Langue du travail ou offre d'emploi <input type="checkbox"/> Affichage public <input type="checkbox"/> Autre, précisez :
* Date du manquement allégué :	
* Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ou description du manquement à l'obligation de la <i>Charte de la langue française</i> . Le cas échéant, joindre tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.	
3. Attestation	
* En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.	
Signature ou initiales :	
Date de dépôt de la plainte :	