

# *Politique de traitement des plaintes et dénonciations relatives à la Charte de la langue française*



**Ville de  
Saint-Hyacinthe**

*Technopole agroalimentaire*

**3 juillet 2023  
Services juridiques**

## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DÉNONCIATIONS**

### **Article 1 – Objectifs de la Politique**

La présente Politique vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes et des dénonciations faites auprès de la Ville de Saint-Hyacinthe (ci-après « la Ville ») concernant un manquement aux dispositions de la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11) (ci-après « la Charte ») 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.

### **Article 2 – Champ d'application**

La présente Politique s'adresse à tous les membres du personnel qui participent au traitement des plaintes et des dénonciations en vertu des dispositions de la Charte et de ses règlements.

Sont exclues de l'application de la Politique les plaintes portant sur les contestations d'interprétation ou d'application des dispositions de la Charte et les plaintes portant sur la qualité des services offerts par la Ville.

### **Article 3 – Principes généraux relatifs au processus de plainte**

La Direction des communications et de la participation citoyenne (ci-après « la Direction ») et les Services juridiques sont chargés d'assurer le respect de la Charte au sein de l'organisation municipale. L'objectif de la Charte est de faire du français la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires.

Le traitement des plaintes et des dénonciations fait partie des moyens employés par l'organisation municipale pour remplir ses obligations. Par ce processus, la Ville vise à faire corriger une situation de non-conformité relativement à la Charte, ou à l'un de ses règlements, rapportée par une personne plaignante ou dénonciatrice. La directrice des Services juridiques ou son représentant informe le contrevenant présumé du manquement visé par la plainte ou la dénonciation et le conseille sur les façons d'y remédier.

### **Article 4 – Dépôt d'une plainte ou d'une dénonciation**

Les personnes qui constatent un possible manquement à la Charte ou à l'un de ses règlements peuvent déposer une plainte ou une dénonciation auprès du système des requêtes de la Direction.

Les plaintes et les dénonciations sont faites au moyen du formulaire général de requête, qui est accessible sur le site Web de la Ville. Il peut également être transmis en personne, par la poste, par courriel ou par télécopie à toute personne qui en fait la demande.

À la réception d'une plainte ou d'une dénonciation, la Direction vérifie si celle-ci contient l'ensemble des informations requises, à savoir le nom de la personne ou du service de la Ville visé ainsi que les faits justifiant la plainte ou la dénonciation. Si certains renseignements requis ne peuvent être obtenus, la plainte ou la dénonciation est considérée comme irrecevable et ne peut être traitée. Le dossier sera automatiquement fermé sans autre intervention.

Aucune suite n'est donnée aux plaintes et aux dénonciations à caractère haineux ou diffamatoire, ou faites de mauvaise foi.

### **Article 5 – Ouverture du dossier**

La Direction ouvre un dossier de plainte ou de dénonciation pour chaque plainte ou dénonciation recevable et complète qu'elle reçoit et envoie une communication à la personne plaignante ou dénonciatrice dans les 20 jours ouvrables suivant le dépôt de sa plainte ou de sa dénonciation, à moins que celle-ci soit anonyme. Cette communication l'informe que la Direction a reçu la plainte ou la dénonciation (en précisant la date de sa réception), qu'elle a ouvert un dossier et qu'une analyse est en cours auprès des Services juridiques, lesquels feront une intervention en vue de faire corriger la situation, si l'analyse révèle un manquement aux dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements.

Après l'ouverture du dossier, la Direction ou les Services juridiques peuvent communiquer avec la personne qui a fait la plainte ou la dénonciation, si elle a laissé ses coordonnées, pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte ou de la dénonciation.

### **Article 6 – Plaintes référées à un organisme tiers**

Lorsque l'objet de la plainte ou de la dénonciation concerne des dispositions de l'article 45, 45.1 ou 46 de la Charte (droits des salariés), la personne plaignante ou dénonciatrice pourra être dirigée vers l'association de travailleurs qui la représente, si cela lui apparaît opportun.

Lorsque les faits justifiant la plainte visent les actes et paroles des élus ou les délibérations du Conseil municipal, la Direction transmet la plainte ou la dénonciation au maire et en avise la personne plaignante, à moins qu'il s'agisse d'une plainte anonyme.

Lorsque les faits justifiant la plainte visent un ministère, un organisme gouvernemental ou un organisme municipal auquel s'applique la *Politique linguistique de l'État* qui n'est pas la Ville ou un organisme affilié, la Direction informe le plaignant que sa plainte n'est pas recevable et lui indique vers quel organisme se diriger, lorsque cette information est connue de la Direction.

## **Article 7 – Traitement d'une plainte ou d'une dénonciation**

### **a) Plainte irrecevable ou non fondée**

Lorsque la plainte ou la dénonciation est irrecevable ou non fondée, ou lorsque les circonstances ne justifient pas une intervention, la directrice des Services juridiques met fin à son traitement, ferme le dossier et en avise la personne plaignante ou dénonciatrice en lui indiquant les motifs de sa décision, à moins qu'il s'agisse d'une plainte ou d'une dénonciation anonyme.

### **b) Plainte recevable et fondée**

Lorsque la plainte ou la dénonciation est recevable et fondée, la directrice des Services juridiques, ou son représentant, en informe la personne plaignante ou dénonciatrice, et lui indique qu'elle va communiquer avec la personne ou le directeur du service visé pour expliquer la nature du manquement et s'assurer que la situation soit corrigée.

La directrice des Services juridiques, ou son représentant, communique avec la personne visée par la plainte et lui offre le soutien nécessaire pour lui permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable. Dès que ces corrections sont confirmées, le dossier de plainte ou de dénonciation est fermé.

La directrice des Services juridiques ou son représentant communique avec la personne plaignante ou dénonciatrice pour l'informer du résultat de ses interventions, à moins que la plainte ou la dénonciation soit anonyme. Lors du traitement de la plainte ou de la dénonciation, elle l'informe également des mesures prises pour que l'auteur du manquement mette fin à celui-ci et ne le reproduise pas.

## **Article 8 – Protection des renseignements personnels**

La Ville et son personnel s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte ou dénonciation, dans le respect de ses politiques et directives relatives à la protection des renseignements personnels.

Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une dénonciation ou collabore à une enquête visée par la présente Politique, ou de menacer une personne afin qu'elle s'abstienne de faire une dénonciation ou de collaborer à une enquête.

## **Article 9 – Responsabilités**

**Le Conseil municipal** approuve la présente *Politique de traitement des plaintes et des dénonciations relatives à la Charte de la langue française*. Le maire traite les plaintes ou dénonciations qui concernent les élus.

**La directrice générale ou la directrice générale adjointe – communications et services aux citoyens** s'assure du respect de la présente Politique.

**La directrice des communications et de la participation citoyenne** reçoit les plaintes faites en vertu de cette Politique et s'assure de la faire connaître auprès des membres du personnel de la Ville.

**La directrice des Services juridiques** analyse les plaintes reçues et en assure le suivi auprès des personnes concernées. Elle veille à l'application de la Politique et en fait la révision.

**Les membres du personnel et les élus** s'assurent de bien comprendre la présente Politique, l'appliquent de manière équitable et formulent des recommandations en vue de sa révision.

## EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL

Séance ordinaire du Conseil de la Ville de Saint-Hyacinthe, tenue à la salle du Conseil de l'hôtel de ville, le lundi 3 juillet 2023, à 18 h 30.

### Résolution 23-463

---

#### **Politique de traitement des plaintes et dénonciations relatives à la Charte de la langue française – Approbation**

CONSIDÉRANT le rapport préparé par les Services juridiques en date du 6 juin 2023;


EN CONSÉQUENCE, il est proposé par Bernard Barré  
Appuyé par David Bousquet

Et résolu ce qui suit :

- D'approuver la *Politique de traitement des plaintes et dénonciations relatives à la Charte de la langue française*, préparée par les Services juridiques et datée du 3 juillet 2023, telle que soumise.

**Adoptée à l'unanimité**

Copie certifiée conforme,  
le 4 juillet 2023

  
.....

Greffière adjointe de la Ville