

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

1. OBJET

La Ville de Mont-Royal est un organisme reconnu comme ville bilingue, en vertu de l'article 29.1 et 26 de la *Charte de la langue française* (RLRQ c. C-11) (ci-après la Charte). Les obligations prévues par la Charte en matière d'utilisation de la langue française s'y appliquent donc sous réserve des exceptions propres aux organismes ainsi reconnus.

À titre d'organisme municipal, la Ville doit conformément à l'article 128.1 de la Charte, adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette loi.

2. CHAMPS D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne relativement aux manquements de la Ville aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte, le cas échéant.

3. RESPONSABLE DÉSIGNÉ

La greffière-adjointe a été désignée l'émissaire et est la personne responsable de la réception et du traitement des plaintes.

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

4.1. Modalités de dépôt d'une plainte

En tenant compte du fait que la Ville est un organisme reconnu en vertu des articles 26 et 29.1 de la Charte, toute personne qui constate tout de même un possible manquement aux obligations de la Ville à ladite Charte peut faire une plainte auprès de la personne désignée.

Les plaintes doivent être transmises par écrit à **l'émissaire** et ce par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

- ✓ **Par la poste ou en personne** : 90, avenue Roosevelt, Mont-Royal, Québec, H3R 1Z5
- ✓ **Par courriel** : greffier@ville.mont-royal.qc.ca

4.2. Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte
- Identification et coordonnées du plaignant:
 - ✓ 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

4.3. Critères de recevabilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par l'émissaire, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure;
- Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 4.2 (Contenu d'une plainte) de la présente procédure.

4.4. Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

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

5. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

- 5.1. Sur réception d'une plainte, l'émissaire procède à l'ouverture d'un dossier.
- 5.2. L'émissaire transmet un accusé-réception au plaignant en lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.
- 5.3. L'émissaire 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, l'émissaire communique avec la personne qui a fait la plainte.
- 5.4. Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure, l'émissaire informe le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte.
- 5.5. Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte par la Ville, l'émissaire 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.
- 5.6. Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées dans la Ville ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, l'émissaire procède à la fermeture du dossier.
- 5.7. L'émissaire fait un suivi jugé approprié selon les circonstances auprès du plaignant.

6. FINS POUR LESQUELLES IL Y A CUEILLETE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée publiquement. En transmettant une plainte, l'individu concerné consent à l'utilisation des renseignements personnels que la ville recueille pour les fins du traitement de cette plainte.