



Ville de
MONT-TREMBLANT

« Ville centre, ouverte sur le monde,
ayant à cœur la qualité de vie
de ses citoyen-ne-s »

Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Ville de Mont-Tremblant en vertu de la *Charte de la langue française*

Table des matières

Table des matières

1. Objet	2
2. Définitions	2
3. Champ d'application	2
4. Principes généraux	3
5. Plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte	3
6. Processus de traitement des plaintes ou des dénonciations	4
7. Protection des renseignements personnels	5
8. Entrée en vigueur	5

1. Objet

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de la Ville de Mont-Tremblant concernant un manquement allégué aux dispositions de la *Charte de la langue française* (ci-après nommée « **Charte** ») ou d'un de ses règlements. Elle fournit un cadre de référence général au personnel municipal et détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et des dénonciations.

2. Définitions

2.1. Plaignant·e

Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné un manquement potentiel aux obligations de la **Charte** auxquelles la Ville est tenue.

2.2. Plainte

Signalement au responsable désigné d'un possible manquement aux obligations de la **Charte** auxquelles la Ville est tenue.

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

Manquement aux obligations auxquelles la Ville est tenue en vertu des dispositions de la **Charte** ou d'un de ses règlements.

2.4. Responsable désigné

Personne nommée à ce titre ou à titre d'émissaire, par résolution du conseil municipal. Cette personne est responsable de recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la **Charte** et d'appliquer la présente procédure. De plus, elle est responsable de prendre les moyens nécessaires pour que la Ville satisfasse aux obligations de la **Charte**.

3. Champ d'application

- 3.1.** La présente procédure s'adresse à tous les membres du personnel municipal qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Ville en vertu de la **Charte**.
- 3.2.** La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel municipal, relativement à tout manquement de la Ville aux dispositions de la **Charte**.
- 3.3.** La présente procédure s'applique à la Ville dans l'exercice de ses activités,

conformément à l'annexe I de la **Charte**.

4. Principes généraux

- 4.1.** La Ville doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.
- 4.2.** Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par la Ville pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la **Charte**. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer la Ville d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la **Charte** afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.
- 4.3.** 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 québécois de la langue française peut également assister et informer la Ville concernant les corrections et améliorations à faire.
- 4.4.** 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**.

5. Plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte

5.1. Modalités de dépôt d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la **Charte** peut faire une plainte auprès du responsable désigné.

Les plaintes peuvent être faites au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de la Ville. Elles peuvent également être transmises par la poste, par courriel, par téléphone ou en personne aux coordonnées suivantes :

*Maude Picotin, responsable désignée
Ville de Mont-Tremblant
1145, rue de Saint-Jovite
Mont-Tremblant, Québec J8E 1V1
greffe@villedemont-tremblant.qc.ca
819 681-6409*

5.2. Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :



- Date du dépôt de la plainte ;
- Identification et coordonnées du plaignant, si souhaité, sinon il est toujours possible de faire une plainte anonyme :
 - nom ;
 - adresse ;
 - numéro de téléphone ;
 - adresse courriel ;
- Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement :
 - date du manquement allégué ;
 - nature et description du manquement à l'obligation de la **Charte** ;
- S'il y a lieu, 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 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 5.2.

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.

6. Processus de traitement des plaintes ou des dénonciations

- 6.1.** Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.
- 6.2.** Dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, si la plainte n'est pas anonyme, le responsable désigné transmet un accusé de réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.
- 6.3.** Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le responsable

désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte. Au besoin, le responsable désigné 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.

- 6.4. Si l'analyse révèle un manquement de la Ville aux obligations prévues à la **Charte**, le responsable désigné fait des recommandations en vue de faire corriger le manquement et offre le soutien nécessaire pour permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable.
- 6.5. Lorsque les corrections sont apportées ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier.
- 6.6. Le responsable désigné tient à jour un tableau de compilation des plaintes reçues, des manquements à la **Charte** et des corrections qui ont été apportées.

7. Protection des renseignements personnels

La procédure de plainte de même que tout renseignement personnel sont de nature confidentielle. S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part sera demandée au préalable. Le responsable désigné et les personnes l'assistant dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier.

8. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil municipal.

Dès son entrée en vigueur, la Ville 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.

ANNEXE A

FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIVE AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Si vous estimez que la Ville de Mont-Tremblant n'a pas respecté ses obligations relatives à la *Charte de la langue française*, vous pouvez utiliser ce formulaire pour transmettre une plainte

Veuillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte en personne, par courriel ou par la poste aux coordonnées prévues à l'article 5.1.

Note : Les champs marqués par un astérisque (*) sont obligatoires.

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTÉ	
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.	
Nom :	Prénom :
Adresse de la résidence principale	N° civique, nom de la rue :
	Municipalité, province :
	Code postal :
Téléphone :	Courriel :
OBJET DE LA PLAINTÉ	
* Date du manquement allégué :	
* Objet de la plainte : ☐ Langue de service ☐ Document publicitaire ou administratif ☐ Moyens de communication : site Internet, réseaux sociaux, système téléphonique ☐ Langue du travail ou offre d'emploi ☐ Affichage public ☐ Autre : _____	
* Détail des motifs de la plainte ou description du manquement à l'obligation de la <i>Charte de la langue française</i>	
S'il y a lieu, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.	
ATTESTATION	
En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.	
Signature :	
Date :	



Ville de
MONT-TREMBLANT

*« Ville centre, ouverte sur le monde,
ayant à cœur la qualité de vie
de ses citoyens et ses citoyen-ne-s. »*