

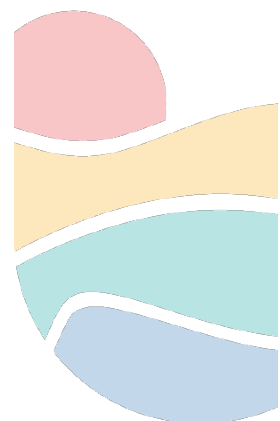


**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES AUX  
MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE  
L'ORGANISME MUNICIPAL EN VERTU DE LA  
CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

**Adoptée le 18 août 2025  
Résolution 2025-362**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. OBJET DE LA PROCÉDURE</b> .....	3
<b>2. DÉFINITIONS</b> .....	3
<b>2.1 Plaignant</b> .....	3
<b>2.2 Plainte</b> .....	3
<b>2.3 Manquement aux obligations de la Charte de la langue française</b> .	3
<b>2.4 Responsable désigné</b> .....	3
<b>3. CHAMP D'APPLICATION</b> .....	3
<b>4. PRINCIPES GÉNÉRAUX</b> .....	4
<b>5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE</b> .....	4
<b>5.1 Modalités de dépôt d'une plainte</b> .....	4
<b>5.2 Contenu d'une plainte</b> .....	5
<b>5.3 Critères de recevabilité d'une plainte</b> .....	5
<b>5.4 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes</b> .....	5
<b>6. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ</b> .....	6
<b>7. REGISTRE</b> .....	7
<b>8. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b> .....	7
<b>9. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ</b> .....	7



# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE L'ORGANISME MUNICIPAL EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

## 1. OBJET DE LA PROCÉDURE

Conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la Charte de la langue française (RLRA, c. C-11), la Ville de Sainte-Adèle adopte une Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la charte de la langue française qui décrit les étapes du processus de traitement de ces plaintes afin d'en assurer un traitement équitable et efficace.

## 2. DÉFINITIONS

### 2.1 Plaignant

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

### 2.2 Plainte

Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes 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

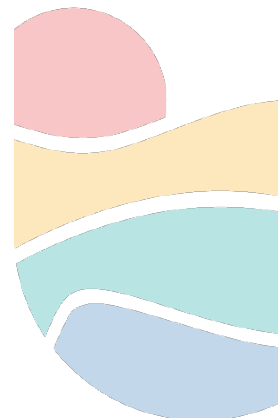
Manquement aux obligations auxquelles la Ville est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles de la *Charte* suivants : art. 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et de tout autre article pertinent de la Charte.

### 2.4 Responsable désigné

L'émissaire de la langue française est le responsable désigné, afin de recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte et d'appliquer la présente procédure. Pour pallier l'absence du responsable désigné, le directeur général ou la directrice générale peut agir comme remplaçant ou remplaçante.

## 3. CHAMP D'APPLICATION

3.1 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 la Ville en vertu de la Charte ou



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE L'ORGANISME MUNICIPAL EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

d'un règlement pris pour son application, incluant le responsable désigné pour la réception des plaintes.

- 3.2** 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 aux dispositions de la Charte ou d'un règlement pris pour son application.
- 3.3** La présente politique s'applique à la Ville, conformément à l'annexe 1 de la Charte, dans l'exercice de ses activités.

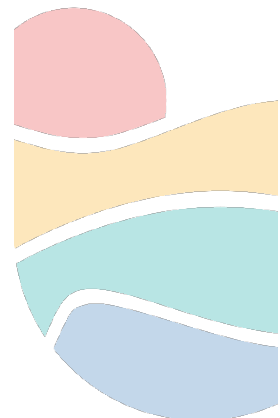
### 4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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 ou la directrice générale, informe cette dernière du manquement identifié dans la plainte et la conseille sur les façons d'y remédier, le cas échéant. Le ministère de la Langue française (MLF) peut également assister et informer la Ville 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

- 5.1.1.** Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la Charte peut faire une plainte auprès du responsable désigné pour la réception des plaintes de la Ville.
- 5.1.2.** Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné pour la réception des plaintes faites au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de la Ville et qui peut être transmis par la poste, par courriel, ou en personne aux coordonnées précisées sur le formulaire.



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE L'ORGANISME MUNICIPAL EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

- 5.1.3** La plainte doit être formulée à la Ville dans un délai de 6 mois de la connaissance des faits par le plaignant. À défaut de ce faire, la plainte sera d'office réputée irrecevable.

### 5.2 Contenu d'une plainte

- 5.2.1.** Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Coordonnées de la personne qui dépose la plainte :
  - Nom, prénom du plaignant
  - Adresse complète
  - Numéro de téléphone
  - Adresse courriel
- Objet de la plainte
- Date du manquement allégué
- Signature et date du dépôt de la plainte
- 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

De façon facultative, vous pouvez indiquer un mode de communication avec lequel vous souhaitez que la Ville communique avec vous. À défaut d'en indiquer un, vous renoncez à recevoir toute communication de la Ville ultérieurement au dépôt de votre plainte.

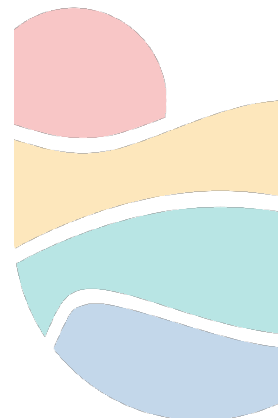
### 5.3 Critères de recevabilité d'une plainte

- 5.3.1.** 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 (Contenu d'une plainte) de la présente procédure.

### 5.4 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

- 5.4.1.** 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**

**6.1** Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.

**6.2** Dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, 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 30 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le responsable désigné 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, le responsable désigné communique avec la personne qui a fait la plainte afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la plainte.

**6.3.1.** 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.

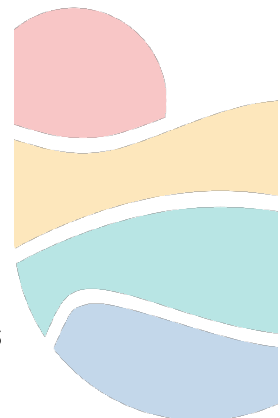
Si la plainte est anonyme, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier en notant les motifs d'irrecevabilité.

**6.3.2.** 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 par l'organisme municipal.

**6.3.3.** Au besoin, le responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.

**6.3.4.** Si la plainte est anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné note la recevabilité de la plainte au dossier.

**6.4.** Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte par la Ville, le responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de l'organisme municipal et fait des



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE L'ORGANISME MUNICIPAL EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

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.

- 6.5. 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.
- 6.6. 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 ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement.
- 6.7. 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.

### 7. REGISTRE

- 7.1 Suivant les dispositions de l'article 128.2 de la Charte, un registre des plaintes est tenu par la personne désignée afin d'y consigner tous les renseignements requis à l'article 5.2.

### 8. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

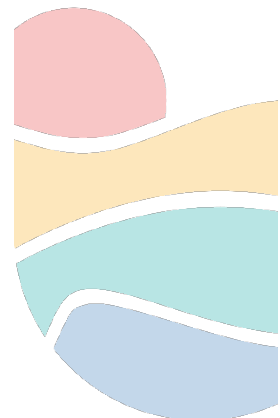
- 8.1. La procédure de plainte est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée. S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part sera demandée au préalable. Le responsable désigné et les personnes l'assistant dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

### 9. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

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

(s) Michèle Lalonde  
Michèle Lalonde  
Mairesse

(s) Sophie Charpentier  
Sophie Charpentier  
Directrice générale





## Formulaire de plainte relative aux manquements à la *Charte de la langue française*

Veillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Émissaire de la langue française  
Ville de Sainte-Adèle  
1381, boulevard de Sainte-Adèle  
Sainte-Adèle (Québec) J8B 1A3  
Courriel : [communications@vdsa.ca](mailto:communications@vdsa.ca)

Tous les champs marqués par un astérisque (\*) sont obligatoires.

De façon facultative, vous pouvez indiquer un mode de communication avec lequel vous souhaitez que la Ville communique avec vous. À défaut d'en indiquer un, vous renoncez à recevoir toute communication de la Ville ultérieurement au dépôt de votre plainte.

Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.

Coordonnées de la personne qui dépose la plainte		
* Nom :	* Prénom :	
Adresse complète	No immeuble et rue : Ville : Code postal :	
Téléphone :	Courriel :	
Objet de la plainte		
* Veuillez indiquer l'objet de la plainte et donner les précisions demandées dans la zone de texte qui se trouve à la fin de la présente section. Veuillez joindre une copie des documents nécessaires à l'analyse de la plainte.		
<input type="checkbox"/> Langue de service	<input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif	<input type="checkbox"/> Langue du travail
<input type="checkbox"/> Offre d'emploi	<input type="checkbox"/> Affichage public	<input type="checkbox"/> Site Internet
<input type="checkbox"/> Réseaux sociaux	<input type="checkbox"/> Système téléphonique	
<input type="checkbox"/> Autre : _____		
* Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ou la description du manquement à l'obligation de la <i>Charte de la langue française</i> . (Vous pouvez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.)		
* Date du manquement allégué :		
Attestation		
En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.		
* Nom et prénom en lettre moulées :		
* Signature :		
* Date :		