



Direction générale

## Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française

Procédure adoptée le 12 novembre 2024

Dernière mise à jour : ...

### 1. CONTEXTE

---

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de la Ville de Blainville concernant un manquement allégué aux dispositions de la *Charte de la langue française* (ci-après « *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. CHAMP D'APPLICATION

---

La présente procédure 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* ou d'un de ses règlements.

### 3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

---

La Ville doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.

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. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE

---

#### 4.1 MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte* peut faire une plainte auprès de l'Émissaire de la langue française nommé au sein de la Ville (ci-après l'« *Émissaire* »).

Les plaintes peuvent être faites au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), 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 :

Émissaire de la langue française  
Ville de Blainville  
1000, chemin du Plan-Bouchard  
Blainville (Québec) J7C 3S9  
[directiongenerale@blainville.ca](mailto:directiongenerale@blainville.ca)  
450 434-5244

#### 4.2 RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ

La recevabilité de toute plainte est évaluée par l'Émissaire. Pour être recevable, une plainte doit :

- porter sur les dispositions de la *Charte* applicables à la Ville;
- être transmise conformément à la procédure établie;
- contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

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

#### 4.3 TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

L'Émissaire ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte qu'il reçoit et envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, à moins que celle-ci soit anonyme.

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, si celle-ci n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la plainte.

L'Émissaire informe la personne plaignante de la recevabilité de la plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

##### ➤ **Lorsque la plainte est jugée irrecevable :**

L'Émissaire avise la personne plaignante des motifs de sa décision, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme. Le dossier est fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

##### ➤ **Lorsque la plainte est jugée recevable :**

L'Émissaire avise la personne plaignante et établit le ou les manquements aux dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements. Elle informe la personne plaignante des interventions qui seront réalisées par la Ville en vue de corriger la situation, le cas échéant.

Lorsque toutes les interventions ont été réalisées, l'Émissaire en informe la personne plaignante et l'avise que son dossier sera fermé. La décision de l'Émissaire est finale.

## 5. 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. Dans le cadre du traitement des plaintes, la Ville s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier.

## 6. MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE

---

La présente procédure est mise à jour au moins tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la *Charte*, ou de ses règlements, doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.

## 7. ENTRÉE EN VIGUEUR

---

La présente procédure entre en vigueur au moment de son adoption par la Direction générale.

Blainville, le 12 novembre 2024



---

Chantal Gauvreau  
Directrice générale, Ville de Blainville

## ANNEXE A

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

La Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte de la langue française* de la Ville de Blainville indique que toute personne peut porter plainte si elle est d'avis que la Ville ne respecte pas les obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte* ou d'un de ses règlements.

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

Veillez 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 suivantes : **Émissaire de la langue française, Ville de Blainville, 1000, chemin du Plan-Bouchard, Blainville (Québec) J7C 3S9 - [directiongenerale@blainville.ca](mailto:directiongenerale@blainville.ca) - 450 434-5244**

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.	
Prénom :	Nom de famille :
Adresse du domicile :	
Téléphone :	Courriel :
OBJET DE LA PLAINTÉ	
* Date du manquement allégué :	
* Objet de la plainte : <input type="checkbox"/> Langue de service <input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif <input type="checkbox"/> Moyens de communications : 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 : _____	
* 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 :

