

Procédure de traitement des plaintes

Charte de la langue française

Mise en contexte

Conformément aux exigences de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, la Ville de Lavaltrie doit adopter une procédure de traitement des plaintes relative aux manquements à ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*.

Objectif

Le principal objectif de la procédure est de s'assurer du traitement équitable et efficace des plaintes faites auprès de la Ville de Lavaltrie quant au respect de la *Charte de la langue française*. La présente procédure vise également à encadrer le processus du traitement des plaintes, dans chacune de ses étapes.

Champ d'application

La présente procédure s'adresse à tous les intervenants de la Ville susceptibles de recevoir, dans le cadre de leurs fonctions, des plaintes quant au respect de la *Charte de la langue française* au sein de l'organisation. Ainsi, l'ensemble du personnel, les élus municipaux ainsi que les bénévoles devraient connaître l'existence de la procédure et diriger les plaignants au bon endroit pour le dépôt d'une plainte et son traitement.

Rôles et responsabilités

Directeur général

Approuve la procédure de traitement des plaintes.

Émissaire désigné dans le cadre de la loi sur la langue officielle

Établit la procédure de traitement des plaintes, la fait connaître aux gestionnaires ainsi qu'aux élus municipaux et s'assure de son respect au sein de l'organisation.

Directeurs de service

S'assurent de faire connaître la procédure de traitement des plaintes aux membres du personnel ainsi qu'aux bénévoles et contribuent à l'analyse interne dans le cadre d'une dénonciation.

Membres du personnel, élus municipaux et bénévoles

Dirigent ou accompagnent, au besoin, les plaignants qui souhaitent déposer une plainte. Ils participent également à l'analyse interne dans le cadre d'une dénonciation.

Dépôt et traitement d'une plainte

Toute personne qui souhaite déposer une plainte quant au respect de la *Charte de la langue française* dans le cadre de ses échanges avec la Ville de Lavaltrie peut le faire de deux façons :

- en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site Web de la Ville de Lavaltrie à la section Services aux citoyens. Celui-ci peut être transmis par courriel, par la poste ou être remis en personne à l'Hôtel de Ville;
- en communiquant, par téléphone, au numéro général de la Ville 450 586-2921 (le plaignant doit quand même remplir le formulaire dédié à cette fin. Il peut se présenter à l'Hôtel de ville pour récupérer le document ou celui-ci peut lui être transmis par la poste).

Par la suite, cette plainte est dirigée vers l'émissaire désigné dans le cadre de la loi sur la langue officielle au sein de l'organisation. Celui-ci l'inscrit au registre dédié à cet effet.

Dans les 48 heures après avoir reçu la plainte, l'émissaire communique avec le plaignant pour accuser réception de la plainte et pour obtenir, le cas échéant, des précisions quant à la situation dénoncée.

Une analyse s'amorce ensuite pour comprendre les circonstances entourant la dénonciation et pour établir, si nécessaire, les mesures correctives afin d'éviter qu'une situation similaire ne se reproduise. Un délai maximal de 60 jours est déterminé pour conclure cette étape du traitement de la plainte.

Finalement, l'émissaire transmet une communication écrite au plaignant afin de lui faire part des résultats de l'enquête interne et des mesures correctives mises en place, lorsque celles-ci s'avèrent nécessaires.

Cette procédure entre en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2023.