



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

Août 2025

Direction Générale

Version 5 août 2025

Adopté par voie de résolution le : 25 août 2025

R-25-08-03

1. Contexte

Conformément à l'article 128.1 de la *Charte de la langue française* (ci-après, la « CLF », la Ville de Candiac (ci-après, la « Ville ») doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi.

2. Objectif de la procédure

Le processus de plainte permet à toute personne d'informer la Ville d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la CLF afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant. La procédure vise à s'assurer que le traitement est équitable, efficient et efficace.

Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure n'empêche pas l'application de la procédure de plainte traitée par l'Office de la langue française prévue aux articles 165.15 et suivants de la CLF.

3. Responsable désigné

Le responsable désigné pour la réception des plaintes relatives aux manquements à la CLF (ci-après, le « Responsable désigné ») est le directeur général.

4. Modalités de fonctionnement

4.1. Modalités de dépôt d'une plainte

4.1.1 Transmission d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la CLF (ci-après, le « Plaignant ») peut faire une plainte auprès du Responsable désigné.

Les plaintes doivent être transmises au Responsable désigné 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 suivantes :

À l'attention du directeur général
Ville de Candiac
100, boulevard Montcalm Nord
Candiac (Québec) J5R 3L8
directiongenerale@candiac.ca

4.1.2 Contenu d'une plainte

Toutes les informations prévues au formulaire de plainte ou dénonciation relative à la CLF se trouvent à l'Annexe A des présentes.

4.1.3 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 prévues au formulaire se trouvant à l'Annexe A.

4.1.4 Plainte abusive, frivole ou manifestement mal fondée

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes abusives, frivoles ou manifestement mal fondées. Dans ces cas, la Ville conserve tous ses recours pour faire cesser ces plaintes et obtenir les mesures de réparation appropriées.

4.2. Réception et traitement d'une plainte

4.2.1. Ouverture d'un dossier

Sur réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier et transmet un accusé réception au Plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte.

4.2.2. Examen de la recevabilité d'une plainte

Dans les 20 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.

La description des faits justifiant la plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, le Responsable désigné communique avec le Plaignant afin d'obtenir des informations supplémentaires nécessaires au traitement de la plainte.

4.2.3 Plainte irrecevable

Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure, 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.

4.2.4. Plainte recevable

Si la plainte répond aux critères de recevabilité de la présente procédure, 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 CLF par la Ville.

4.2.5 Correction d'un manquement

Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la CLF par la Ville, le Responsable désigné 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.

4.2.6. Fermeture du dossier

Le Responsable désigné procède à la fermeture du dossier dans les cas suivants :

- Les personnes concernées dans la Ville ont apporté les corrections nécessaires;
- La plainte est considérée comme étant abusive, frivole ou manifestement mal fondée;
- Le Plaignant refuse ou néglige de fournir, dans le délai fixé, les renseignements ou les documents demandés pour compléter le traitement de sa plainte;
- Les circonstances ne justifient pas son intervention.

Le Responsable désigné informe le Plaignant des motifs pour lesquels il met fin au traitement de la plainte, il précise notamment les corrections qui ont été apportées afin de se conformer aux obligations prévues à la CLF, le cas échéant.

5. Protection des renseignements personnels

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité du Plaignant n'est pas révélée publiquement. Le Responsable désigné et les personnes l'assistant dans ce processus s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chacune des plaintes. S'il est nécessaire de communiquer l'identité du Plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part sera demandée.

6. Entrée en vigueur

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

Annexe A

Formulaire

Plainte ou dénonciation relative à la Charte de la langue française

Identité du plaignant

Prénom et nom	
Adresse complète	
Numéro de téléphone	
Adresse courriel	

Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte

Date du manquement allégué	Description du manquement allégué

Existe-t-il un document pertinent au soutien des motifs de la plainte?

Oui _____	<i>Si oui, description du document :</i>
Non _____	

Joindre le document au formulaire

Autres informations que le plaignant juge nécessaires aux fins du dépôt de la plainte, s'il y a lieu	
---	--

Signature _____

Date : _____