

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

No : PRO-AJGC-009  
Statut : Projet  
Service émetteur : Service des affaires juridiques et du greffe  
Date de création : le 25 janvier 2024  
Date d'approbation par le comité de direction : le 20 mars 2024  
Date d'approbation par le Conseil : S/O  
No. de résolution : S/O  
Date d'entrée en vigueur : le 20 mars 2024  
Dates de modifications :  
Cote de classification : 222-01

**1. OBJET**

La Ville de Dollard-des-Ormeaux est un organisme reconnu comme ville bilingue, en vertu de l'article 29.1<sup>i</sup> et 26<sup>ii</sup> de la *Charte de la langue française* (RLRQ c. C-11) (ci-après la Charte). Les obligations prévues par la Charte en matière d'utilisation de la langue française s'y appliquent donc sous réserve des exceptions propres aux organismes ainsi reconnus.

À titre d'organisme municipal, la Ville doit conformément à l'article 128.1 de la Charte, adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette loi.

**2. CHAMPS D'APPLICATION**

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne relativement aux manquements de la Ville aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte, le cas échéant.

**3. RESPONSABLE DÉSIGNÉ**

La greffière-adjointe a été désignée l'émissaire et est la personne responsable de la réception et du traitement des plaintes.

#### **4. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

##### **4.1. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ**

En tenant compte du fait que la Ville est un organisme reconnu en vertu des articles 26 et 29.1 de la Charte, toute personne qui constate tout de même un possible manquement aux obligations de la Ville à ladite Charte peut faire une plainte auprès de l'émissaire.

Les plaintes doivent être transmises à l'**émissaire** et ce par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

##### **Par la poste ou en personne**

12001 boul. De Salaberry, Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 2A7

##### **Par courriel**

[ville@ddo.qc.ca](mailto:ville@ddo.qc.ca)

##### **4.2. CONTENU D'UNE PLAINTÉ**

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte
- Identification et coordonnées du plaignant:
  - Nom
  - Adresse
  - Numéro de téléphone
  - Adresse courriel
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte :
  - Description du manquement à l'obligation de la Charte de la langue française
  - Date du manquement allégué
- 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

##### **4.3. CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par l'émissaire, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure;
- Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 4.2 (Contenu d'une plainte) de la présente procédure.

#### **4.4. CARACTÈRE HAINEUX OU DIFFAMATOIRE DES PLAINTES**

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

#### **5. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

- 5.1. Sur réception d'une plainte, l'émissaire procède à l'ouverture d'un dossier.
- 5.2. L'émissaire transmet un accusé-réception au plaignant en lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.
- 5.3 L'émissaire 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, l'émissaire communique avec la personne qui a fait la plainte.
- 5.4. Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure, l'émissaire informe le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte.
- 5.5. Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte par la Ville, l'émissaire 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.
- 5.6. Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées dans la Ville ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, l'émissaire procède à la fermeture du dossier.
- 5.7. L'émissaire fait un suivi jugé approprié selon les circonstances auprès du plaignant.

#### **6. FINS POUR LESQUELLES IL Y A CUEILLETE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée publiquement. En transmettant une plainte, l'individu concerné consent à l'utilisation des renseignements personnels que la ville recueille pour les fins du traitement de cette plainte.

---

<sup>i</sup> 29.1 Les centres de services scolaires anglophones et le centre de services scolaire du Littoral sont des organismes scolaires reconnus.

L'Office doit reconnaître, à sa demande:

1° une municipalité, lorsque plus de la moitié des résidents de son territoire sont de langue maternelle anglaise;

2° un organisme relevant de l'autorité d'une ou de plusieurs municipalités et participant à l'administration de leur territoire, lorsque chacune de ces municipalités est déjà reconnue;

---

3° un établissement de services de santé et de services sociaux visé à l'annexe I, lorsqu'il fournit ses services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français.

Le gouvernement peut, sur demande de l'organisme ou de l'établissement qui ne satisfait plus à la condition qui lui a permis d'obtenir la reconnaissance de l'Office, retirer celle-ci s'il le juge approprié compte tenu des circonstances et après avoir consulté l'Office. Cette demande est faite auprès de l'Office qui la transmet au gouvernement avec copie du dossier. Ce dernier informe l'Office et l'organisme ou l'établissement de sa décision.

ii 26. Les organismes et les établissements reconnus en vertu de l'article 29.1 peuvent utiliser, lorsqu'ils écrivent, à la fois la langue officielle et une autre langue dans leurs documents, leur prestation de services et l'utilisation de leurs moyens technologiques, dans leur dénomination, leurs communications internes et leurs communications entre eux, de même que dans les avis de convocation, les ordres du jour et les procès-verbaux de leurs assemblées délibérantes. Ils peuvent également utiliser cette autre langue dans leurs communications orales sans avoir à utiliser en même temps la langue officielle, pour autant qu'ils demeurent en mesure de se conformer à l'article 23.

Au sein de ces organismes et établissements, deux personnes peuvent, dans leurs communications écrites entre elles, utiliser la langue de leur choix. Une version française de ces communications doit cependant être établie par l'organisme ou l'établissement à la demande de toute personne qui doit en prendre connaissance dans l'exercice de ses fonctions. De plus, des personnes peuvent, au sein de ces organismes et établissements, utiliser la langue de leur choix dans les communications orales entre elles.