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

1. Objectif et cadre légal

La Société du parc Jean-Drapeau (« SPJD ») est un organisme municipal au sens de la Charte de la langue française (la « Charte »)[1]; elle est donc assujettie à la Charte ainsi qu'aux règlements pris en vertu de celle-ci.

La présente procédure découle de l'article 128.1 de la Charte, qui prévoit que la SPJD doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte.

2. Qualification de la plainte

2.1 Qui peut déposer une plainte?

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations auxquelles la SPJD est tenue en vertu de la Charte ou de ses règlements peut déposer une plainte.

Tout membre du personnel, dirigeant ou administrateur de la SPJD peut également déposer une plainte.

2.2 Sur quoi doit porter la plainte?

La plainte doit porter sur un manquement de la SPDJ à une ou des disposition(s) de la Charte ou des règlements qui lui sont applicable(s).

La plainte peut porter notamment sur les sujets suivants :

- les communications orales et écrites avec les personnes physiques ou morales;
- l'affichage;
- le recrutement, l'embauche et la mutation;
- les documents.

2.3 Assistance de la SPJD

Tout membre du personnel de la SPJD qui prend connaissance du fait qu'un interlocuteur externe se sent lésé dans ses droits prévus par la Charte ou croit qu'une obligation prévue par la Charte n'a pas été respectée par la SPJD informe cette personne de son droit de formuler une plainte auprès de la SPJD et l'assiste dans cette démarche.

Les plaintes sont accueillies avec écoute et respect.

3. Procédure de réception d'une plainte

3.1 Transmission de la plainte

L'application de la présente procédure est confiée à l'émissaire de la langue française de la SPJD (« l'Émissaire ») qui voit à ce que le personnel de la SPDJ en soit informé.

Toute plainte formulée à la SPJD peut être transmise au moyen du formulaire « nous joindre » disponible sur le site Internet de la SPJD ou par courriel à l'adresse : clientele@parcjeandrapeau.com.

[1] *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11.

La plainte doit contenir les informations suivantes :

- Nom et coordonnées de la plaignante ou du plaignant, si divulgués;
- Le ou les manquement(s) allégué(s) aux obligations de la SPJD prévues à la Charte ou à ses règlements;
- Faits à l'appui de la plainte;
- Documents au soutien de la plainte, le cas échéant (photographies, captures d'écran, copies de documents, etc.)

Il est possible de transmettre une plainte de façon anonyme. Toutefois, le traitement de la plainte pourrait être affecté si la SPJD estime qu'elle n'est pas en mesure de le poursuivre par manque d'informations. De plus, aucun suivi ne pourra être fait sans coordonnées.

3.2 Réception de la plainte

Dès réception de la plainte, la SPJD transmet un accusé de réception à la plaignante ou au plaignant.

3.3 Plainte interrompue par le plaignant

Une plaignante ou un plaignant peut, en tout temps au cours du traitement, retirer la plainte qu'elle ou il a déposé en transmettant un courriel à l'adresse communications@parcjeandrapeau.com. Son intention de retirer sa plainte doit y être clairement indiquée. La plainte est alors considérée comme interrompue.

La plainte est également considérée comme interrompue lorsque la plaignante ou le plaignant n'a pas donné suite à sa plainte malgré les différentes tentatives faites par la SPJD pour obtenir les renseignements requis.

Lorsqu'une plainte est interrompue, la SPJD envoie une confirmation écrite à la plaignante ou au plaignant de la fermeture de son dossier de plainte.

4. Traitement d'une plainte

4.1 Recevabilité

L'Émissaire analyse la recevabilité de la plainte.

Une plainte est jugée irrecevable lorsque, mais non limitativement :

- elle est jugée abusive, frivole ou manifestement mal fondée à sa face même;
- elle ne porte pas sur une disposition de la Charte ou de ses règlements applicables à la SPJD;
- la plaignante ou le plaignant refuse de fournir les renseignements nécessaires à son traitement.

4.2 Analyse de la plainte

La plainte jugée recevable est analysée par l'Émissaire avec diligence afin de déterminer si elle est fondée. Au besoin et si la plainte n'a pas été transmise de façon anonyme, la SPJD communique avec la plaignante ou le plaignant pour préciser les motifs invoqués dans la plainte ou obtenir tout document jugé nécessaire aux fins du traitement adéquat de la plainte.

5. Transmission de la décision

Au terme de son analyse, la SPJD transmet par écrit sa décision à la plaignante ou au plaignant et indique :

- Les mesures correctives qui ont été ou qui seront prises par la SPJD afin de remédier au(x) manquement(s), si la plainte est fondée;
- Les motifs de rejet, si la plainte est rejetée.

6. Suivi et fermeture de la plainte

L'Émissaire fait le suivi des mesures correctives nécessaires, le cas échéant.

Lorsque les correctifs demandés sont apportés, le cas échéant, le dossier de la plainte est fermé.

L'Émissaire consigne les résultats dans son rapport annuel sur l'application de la procédure de traitement des plaintes.

7. Rapport annuel sur l'application de la procédure de traitement des plaintes

L'Émissaire produit un rapport annuel sur l'application de la procédure de traitement des plaintes, en détaillant le nombre de plaintes reçues et traitées.

Pour s'aider dans la rédaction de son rapport, l'Émissaire utilise la version la plus récente du *Guide d'accompagnement sur les fiches-indicateurs – Organismes municipaux* du ministère de la Langue française ou tout autre document du même ministère qui viendrait à le remplacer.

8. Protection des renseignements personnels

Des renseignements personnels, tels que les nom et coordonnées de la plaignante ou du plaignant, peuvent être recueillis durant le processus de traitement d'une plainte afin d'en assurer le traitement et de se conformer aux obligations de la Charte.

La SPJD s'engage à respecter la confidentialité et à s'assurer de la protection des renseignements personnels recueillis conformément à ses politiques, directives et procédures internes relatives à la protection des renseignements personnels.

9. Mise en œuvre, suivi et révision

La coordination de la mise en œuvre de la présente procédure, ainsi que de sa mise à jour, relève de l'Émissaire. La procédure est révisée minimalement tous les cinq ans et lorsque nécessaire.

10. Diffusion

La SPJD rend publique la présente procédure en la diffusant sur son site Internet.

11. Date d'entrée en vigueur

La date d'entrée en vigueur de la présente procédure est le 20 novembre 2025.