



**Ville de
Sainte-Catherine
de-la-Jacques-Cartier**

Au bord de l'eau, au coeur de l'action

**DIRECTIVE PARTICULIÈRE ET PROCÉDURE DE PLAINTES SUR
L'UTILISATION DU FRANÇAIS
DE LA VILLE DE
SAINTE-CATHERINE-DE-LA-JACQUES-CARTIER**

Date d'adoption :

4 août 2025

Numéro de la résolution d'adoption de la politique :

297-2025

TABLE DES MATIERES

PRÉAMBULE.....	4
ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION	4
ARTICLE 2 CADRE DE RÉFÉRENCE.....	4
ARTICLE 3 PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	5
ARTICLE 4 OBLIGATIONS DE LA VILLE	5
ARTICLE 5 RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	5
5.1. Personnel de la Ville	5
5.2. Directeur général	6
5.3. Directeurs de service	6
5.4. Personnes-ressources.....	6
ARTICLE 6 APPLICATION DES EXIGENCES.....	6
6.1. Rédaction de devis et de contrats	6
6.2. Procédure de vérification avant l'octroi de contrat	7
6.3. Équipements, outil, matériel informatique	7
6.4. Formation	7
6.5. Nomination ou promotion d'un employé.....	7
ARTICLE 7 Utilisation d'une autre langue que le français	8
ARTICLE 8 PROCÉDURE DE PLAINTE.....	8
8.1. Dépôt d'une plainte.....	9
8.2. Contenu d'une plainte	9
8.3. Recevabilité et réception d'une plainte.....	9
8.4. Traitement d'une plainte.....	10
8.5. Confidentialité	10
ARTICLE 9 MISE À JOUR DE LA DIRECTIVE.....	10

ARTICLE 10	APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR	10
ANNEXE 1.....		11

PRÉAMBULE

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (loi 14) a été sanctionnée, et a ainsi modifié la *Charte de la langue française* (ci-après désignée la « *Charte* »). Cette loi consacre le français comme la seule langue officielle et commune du Québec.

La Politique linguistique de l'État, qui donne les grandes orientations en matière d'exemplarité, a été approuvée par le gouvernement le 22 février 2023 et s'applique aux organismes municipaux. Elle encadre notamment les diverses situations où une autre langue que le français peut être utilisée.

Conformément aux dispositions de l'article 29.11 de la *Charte*, la Ville de Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier (ci-après désignée la « Ville »), à titre d'organisme municipal, doit adopter une directive concernant les règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de son organisation et les exceptions admissibles.

La présente directive s'appuie sur le cadre juridique établi par la *Charte* et décrit les situations où une autre langue que le français peut être utilisée par la Ville.

ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique à tous les services municipaux de la *Ville* qui pourraient utiliser, à compter du 1^{er} juin 2023, une autre langue que le français dans les situations exceptionnelles prévues dans la *Charte* et ses règlements.

Il appartient au maire de la *Ville* d'assurer l'application de la Politique linguistique de l'État afin de veiller au respect de celle-ci.

ARTICLE 2 CADRE DE RÉFÉRENCE

Les règles suivantes encadrent l'application de la présente directive :

- La *Charte de la langue française* (chapitre C-11);
- Les règlements adoptés en vertu de la *Charte de la langue française*;
- La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (2022, c. 14);
- La Politique linguistique de l'État;
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A- 2.1).

ARTICLE 3 PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'utilisation exclusive du français est la règle générale au sein de la Ville. Toutefois, la *Charte* et ses règlements prévoient des situations exceptionnelles où la *Ville* a la possibilité d'utiliser une autre langue. Ainsi, l'un de ses services municipaux peut, dans ces situations et à certaines conditions, utiliser une autre langue que le français.

Ce recours ne doit jamais être systématique. L'utilisation d'une autre langue que le français doit se faire uniquement lorsque la Ville ne peut strictement procéder différemment.

Les situations dans lesquelles une autre langue que le français peut être utilisée sont prévues dans la *Charte*.

La *Ville* utilise un français conforme au bon usage dans ses communications et en assure la qualité. Il en est de la responsabilité de chaque employé de s'en assurer.

ARTICLE 4 OBLIGATIONS DE LA VILLE

En vertu de l'article 29.15 de la *Charte* la *Ville* utilise exclusivement le français dans les situations suivantes :

- Les communications orales et écrites avec le gouvernement, les personnes morales et les personnes physiques;
- Les communications orales et écrites au sein de l'organisation et entre employés dans l'exercice de leurs fonctions, notamment lors des réunions qui sont tenues;
- Les services offerts aux citoyens et aux visiteurs;
- La rédaction, l'adoption et la publication des règlements municipaux et des politiques;
- La rédaction des avis de convocation, des ordres du jour, et des procès-verbaux;
- Les contrats, les ententes, et les demandes d'aide financière ou de subvention;
- Les services offerts au public par un prestataire de service bénéficiant d'une entente avec la Ville;
- L'affichage, la publicité et la promotion.

ARTICLE 5 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1. Personnel de la Ville

Tout employé de la Ville est responsable de :

- Respecter cette directive;
- Faire preuve d'exemplarité en matière d'utilisation du français;

- Utiliser une autre langue uniquement dans les cas d'exception prévus dans cette directive et uniquement après s'être assuré qu'il n'est pas possible de faire autrement;

5.2. Directeur général

Le directeur général est aussi responsable de :

- S'assurer que la Ville respecte des obligations de la *Charte*;
- Produire et soumettre la présente directive pour son adoption par le conseil municipal ainsi que ses mises à jour;
- Veiller à la diffusion de cette directive auprès du personnel;
- Sensibiliser le personnel au rôle exemplaire de l'État en matière de l'utilisation du français;
- S'assurer du traitement des plaintes reçues relativement aux dispositions de la Charte;
- D'assurer la reddition de compte prévue à la Charte.

5.3. Directeurs de service

Les directeurs de chaque service de la Ville sont responsables de :

- S'assurer du respect de la présente directive par le personnel à sa charge;
- D'informer le directeur général des situations non prévues dans la présente directive nécessitant une autre langue que le français;

5.4. Personnes-ressources

- Greffière et directrice des affaires juridiques
- Assistante-greffière

ARTICLE 6 APPLICATION DES EXIGENCES

6.1. Rédaction de devis et de contrats

La Ville rédige tous les documents relatifs à l'élaboration et à la conclusion de ses devis et ses contrats uniquement en français. De plus, lorsqu'elle s'associe à une firme de services professionnels, elle s'assure de la conformité de cette dernière relativement au processus de francisation.

Une clause est ajoutée dans les documents d'appel d'offres afin d'informer les soumissionnaires des obligations relatives à la Charte, notamment celle de leur conformité au processus de francisation et de l'exigence d'obtenir des produits et équipements dont les inscriptions sont en français.

6.2. Procédure de vérification avant l'octroi de contrat

Une vérification de la conformité à la Charte est effectuée par la Ville précédemment à l'octroi de tout contrat.

- Vérification auprès du cocontractant qui emploie 25 personnes ou plus de la conformité au processus de francisation de la *Charte*;
- Obtention du certificat de francisation, de son attestation d'inscription, de l'accusé de réception, de l'analyse de sa situation linguistique ou de son attestation d'application d'un programme de francisation. La *Ville* conserve le document fourni par le cocontractant;
- Vérification de la liste des entreprises non conforme au processus de francisation afin de confirmer que l'entreprise n'y figure pas.

6.3. Équipements, outil, matériel informatique

Dans la mesure du possible, les équipements et outils de travail, le matériel informatique et les périphériques sont en français.

Les logiciels utilisés par les employés de la Ville sont configurés en français.

Dans le cadre des appels d'offres, la Ville demande à ses fournisseurs qu'ils livrent des produits dont les inscriptions sont en français, y compris celles sur leur contenant et leur emballage ainsi que celles sur les documents et tout autre objet qui les accompagnent.

6.4. Formation

Les formations offertes aux employés de la Ville sont offertes uniquement en français.

6.5. Nomination ou promotion d'un employé

En vertu de l'article 20 de la Charte, une connaissance appropriée du français est nécessaire pour être nommé, muté ou promu à une fonction supérieure au sein de la Ville selon les critères suivants :

- Avoir réussi son examen de français d'un niveau d'étude supérieure à la cinquième année du secondaire (DEP, DEC, BAC), pour un emploi au poste de col blanc selon les exigences du poste, et de cinquième année du secondaire pour un poste de col bleu;
- Réussir l'évaluation de français exigée dans le cadre du processus de recrutement pour un poste de col blanc;
- Atteindre un niveau de connaissance satisfaisant du français à l'oral lors de l'entrevue.

ARTICLE 7 UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS

La Ville peut utiliser une autre langue que le français uniquement dans les cas exceptionnels prévus par la *Charte* ou par son cadre réglementaire. Avant d'employer une autre langue que le français, tout employé municipal doit s'assurer qu'il est dans une situation exceptionnelle prévue par la *Charte* ou par son cadre réglementaire.

Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.2 de la *Charte*, une exception permettant à la Ville de recourir à une autre langue que le français à l'écrit dans une situation lui confère aussi la faculté d'utiliser cette autre langue à l'oral dans la même situation.

Cependant, avant d'utiliser une autre langue que le français, la Ville doit s'assurer que :

- Tous les moyens raisonnables ont été pris pour utiliser exclusivement le français;
- Elle se trouve dans l'une des situations d'exception prévues dans cette directive;
- L'utilisation exclusive du français aurait pour conséquence de compromettre sa mission ou le service au citoyen.

En vertu de l'article 22.3 de la *Charte*, les situations dans lesquelles la Ville pourrait utiliser une autre langue, en plus du français, sont les suivantes :

- Lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent;
- Pour l'accomplissement de l'une des fins suivantes :
 - o fournir des services en anglais à la personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII, autres que les articles 84.1 et 85;
 - o fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux autochtones;
 - o fournir des services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec;
 - o fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec;
 - o fournir des services touristiques;
 - o toute autre fin, compatible avec les objectifs de la présente loi, prévue par règlement du ministre.

ARTICLE 8 PROCÉDURE DE PLAINTE

La présente procédure s'applique à toute plainte relative à tout manquement aux dispositions de la *Charte* par la Ville, formulée à cette dernière. Elle s'adresse aux membres du personnel de la Ville qui participent au traitement des plaintes de quelque façon que ce soit.

La procédure vise à corriger une situation de non-conformité à la *Charte* ou à un règlement adopté en regard de celle-ci.

8.1. Dépôt d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la Ville peut faire une plainte en remplissant le formulaire dédié à cette fin via le formulaire (Annexe A) disponible sur le site Internet de la Ville (www.villescj.com). En utilisant le bouton « envoyer » de ce formulaire, celui-ci sera transmis au Service du greffe.

Elle peut également être envoyée par courriel à info@villescj.com ou par la poste en répondant aux informations prévues à l'article 8.2 et en la transmettant à l'adresse suivante :

Ville de Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier
Service du greffe
2, rue Laurier
Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier (Québec) G3N 1W1

8.2. Contenu d'une plainte

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
 - Date du manquement
- Document pertinent au soutien de la plainte
- Toute autre information pertinente

Une plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement et le suivi.

8.3. Recevabilité et réception d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen, elle doit être transmise conformément à l'article 8.1 de la présente politique et contenir l'ensemble des informations nécessaires prévues à l'article 8.2.

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. La Ville conserve tous ses recours pour faire cesser le dépôt de plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparation appropriées.

À la réception de la plainte, un dossier est ouvert dans le logiciel AccèsCité. Si celle-ci est transmise par notre formulaire de plainte disponible sur le site Internet de la Ville (www.villescj.com) un accusé-réception est immédiatement envoyé. Si la plainte est transmise de toute autre façon, le délai peut aller jusqu'à 5 jours ouvrables. Si la plainte est transmise de façon anonyme, aucun accusé-réception ne sera transmis.

8.4. Traitement d'une plainte

Une plainte jugée recevable en vertu de l'article 8.3 sera analysée dans les 20 jours ouvrables de sa réception.

Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte par la Ville, le responsable désigné pour son traitement communique avec les personnes concernées au sein de l'organisme municipal 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.

Lorsque les corrections sont apportées ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier et en informe le plaignant.

8.5. Confidentialité

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée publiquement. Le responsable désigné et les personnes l'assistant dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

ARTICLE 9 MISE À JOUR DE LA DIRECTIVE

La présente directive 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.

ARTICLE 10 APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente directive entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil municipal de la *Ville*.

Toute modification à son contenu doit également recevoir l'approbation de son conseil par résolution.

Martin Careau
Martin Careau (Aug 6, 2025 14:56:22 EDT)

Martin Careau
Directeur général

Aug 6, 2025

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE PLAINTE

Coordonnées de la personne qui fait la plainte

Nom (nécessaire)

Prénom (nécessaire)

Adresse complète – *numéro civique, nom de rue, ville et code postal* (nécessaire)

Téléphone (nécessaire)

Courriel (nécessaire)

Objet de la plainte

Veuillez indiquer l'objet de la plainte et donnez les précisions demandées dans la zone de texte.

Si des documents pertinents doivent être déposés au soutien de votre plainte, vous pouvez nous les transmettre par courriel à l'adresse info@villescjc.com.

Cocher la case appropriée.

- ☐ Langue de service
- ☐ Document publicitaire ou administratif
- ☐ Moyen de communication : site web, réseaux sociaux, Le Catherinois, Voilà, etc.
- ☐ Langue du travail
- ☐ Affichage public
- ☐ Autre

Description du manquement à l'obligation de la Charte :

Date du manquement allégué : _____

☐ J'atteste que les renseignements fournis sont véridiques.

Date de la plainte : _____

Directive municipale français VSCJC

Final Audit Report

2025-08-06

Created:	2025-08-06
By:	Isabelle Bernier (isabelle.bernier@villescjc.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAApRf1swVP4KFqOmfo0vKx6m3pqaKK-Rfl

"Directive municipale français VSCJC" History

-  Document created by Isabelle Bernier (isabelle.bernier@villescjc.com)
2025-08-06 - 5:19:26 PM GMT
-  Document emailed to Martin Careau (martin.careau@villescjc.com) for signature
2025-08-06 - 5:20:39 PM GMT
-  Email viewed by Martin Careau (martin.careau@villescjc.com)
2025-08-06 - 6:56:00 PM GMT
-  Document e-signed by Martin Careau (martin.careau@villescjc.com)
Signature Date: 2025-08-06 - 6:56:22 PM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.
2025-08-06 - 6:56:22 PM GMT