

PROC-20 Procédure décrivant le processus de traitement des plaintes liées à l'emploi et la qualité de la langue française

Adoptée par l'Équipe de direction le 10 octobre 2023

PRÉAMBULE	3
ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION	3
ARTICLE 2. CADRE DE RÉFÉRENCE	3
ARTICLE 3. DÉFINITIONS	3
ARTICLE 4. PRINCIPES GÉNÉRAUX	3
ARTICLE 5. MODALITÉS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	4
5.1. Dépôt de plainte	4
5.2. Réception d'une plainte	4
5.3. Analyse de la recevabilité et suivi auprès des parties	4
5.4. Analyse détaillée de la plainte	4
5.5. Réponse	4
5.6. Fermeture du dossier et demande de révision	5
ARTICLE 6. DEMANDE DE RÉVISION	5
6.1. Dépôt de la demande de révision	5
6.2. Réception de la demande de révision	5
6.3. Analyse de la demande de révision	5
6.4. Décision	5
6.5. Plainte auprès de l'Office québécois de la langue française	6
ARTICLE 7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
ARTICLE 8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
8.1. Direction générale	6
8.2. Direction des ressources humaines et des affaires corporatives (DRHAC)	6
8.3. Direction des études	6
8.4. Partie plaignante	7
8.5. Partie mise en cause	7
ARTICLE 9. RESPONSABLE DE LA DIFFUSION	7
ARTICLE 10. RÉVISION	7
ARTICLE 11. ENTRÉE EN VIGUEUR	7
ANNEXE 1. SCHÉMA DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	8

PRÉAMBULE

Conformément à la *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française* (POL-07) (*Politique 07*), le Cégep Garneau (Cégep) entend prendre des mesures concrètes en vue d'améliorer la qualité de la langue française et d'exiger de toutes les personnes et instances qui le composent un engagement actif dans le même sens.

L'une des mesures prises par le Cégep pour assurer le respect de sa *Politique 07* consiste à mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes équitable, efficient et efficace.

C'est dans ce contexte que la *Procédure décrivant le processus de traitement des plaintes liées à l'emploi et la qualité de la langue française* (PROC-20) (*Procédure 20*) a été élaborée.

À travers la présente *Procédure 20*, toute personne peut informer le Cégep d'un manquement à la *Politique 07* afin qu'il puisse prendre les mesures correctives nécessaires, le cas échéant.

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

La présente *Procédure 20* s'applique aux plaintes déposées par toute personne (membre de la communauté étudiante, membre du personnel du Cégep et tiers), relativement à un manquement allégué aux dispositions de la *Politique 07*.

ARTICLE 2. CADRE DE RÉFÉRENCE

L'élaboration des présentes tient compte notamment du cadre de référence suivant :

- la *Charte de la langue française*, RLRQ., c. C -11 ;
- la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, L.Q. 2022, c. 14 ;
- la *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française*, POL-07.

ARTICLE 3. DÉFINITIONS

- Mis en cause** : direction, programme, service ou membre du personnel ayant commis un manquement allégué à une ou des dispositions de la *Politique 07*.
- Plaignante ou plaignant** : personne qui dépose une plainte afin de porter à la connaissance du Cégep un manquement allégué à la *Politique 07*.
- Plainte** : signalement au Cégep d'un possible manquement à la *Politique 07*.

ARTICLE 4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les principes généraux suivants ont guidé la rédaction de la présente *Procédure 20* :

- promouvoir auprès des membres de la communauté du Cégep l'utilisation de la langue française comme langue d'étude et de travail ;
- valoriser et améliorer la qualité de la langue française en mettant l'accent sur l'engagement requis des membres de la communauté.

ARTICLE 5. MODALITÉS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

5.1. Dépôt de plainte

Toute personne qui constate un possible manquement à la *Politique 07* peut déposer, en tout temps, une plainte auprès du Cégep.

La plainte doit être faite au moyen du formulaire prévu à cet effet, disponible en ligne sur le site internet du Cégep.

5.2. Réception d'une plainte

La Direction des ressources humaines et des affaires corporatives (DRHAC) reçoit la plainte déposée en ligne et envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

5.3. Analyse de la recevabilité et suivi auprès des parties

Le Cégep informe la personne plaignante de la recevabilité de sa plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci, notamment selon les critères suivants ; La plainte doit :

- porter sur les dispositions de la *Politique 07* ;
- être transmise conformément à la procédure établie aux présentes ;
- contenir toutes les informations, documents et précisions nécessaires à son traitement ;
- ne pas être abusive, frivole ou manifestement mal fondée et ne contenir aucun propos à caractère haineux ou diffamatoire.

Si la plainte ne contient pas certains renseignements, notamment les coordonnées de la personne plaignante, la plainte est considérée comme incomplète et ne peut être traitée.

Lorsque la plainte complète est jugée irrecevable, le Cégep avise la personne plaignante des motifs de sa décision et met fin au traitement de la plainte.

La DRHAC contacte également la partie mise en cause pour l'informer de la réception de la plainte, de la nature de celle-ci et lui demander de transmettre sa version des faits.

5.4. Analyse détaillée de la plainte

Une fois la plainte jugée recevable, la DRHAC procède à son analyse détaillée en s'appuyant notamment : sur la *Politique 07*, les faits décrits dans la plainte, les éléments de preuves transmis, le cas échéant, la version des faits de la partie mise en cause, le tout en tenant compte du cadre législatif applicable.

La DRHAC peut communiquer avec les parties pour toute information complémentaire, au besoin.

5.5. Réponse

Si l'analyse révèle un manquement aux engagements prévus à la *Politique 07*, le Cégep dispose de vingt (20) jours ouvrables à compter de la décision de recevabilité pour informer, par écrit, la partie plaignante et communiquer avec la partie mise en cause afin notamment de mettre en place des mesures correctives ou de suggérer des bonnes pratiques et des pistes de solution.

La partie plaignante peut sur demande, être informée desdits correctifs, le cas échéant.

Une réponse est envoyée à la partie plaignante dans un délai de quarante-cinq (45) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Si le délai est plus long en raison de la complexité de la plainte, la partie plaignante en est avisée.

5.6. Fermeture du dossier et demande de révision

Une fois que la réponse définitive a été transmise, le dossier est fermé.

La décision de la DRHAC doit inclure la possibilité pour la partie plaignante de présenter une demande de révision selon les modalités prévues à l'article 6.1 des présentes.

ARTICLE 6. DEMANDE DE RÉVISION

6.1. Dépôt de la demande de révision

Toute personne peut, dans un délai de trente (30) jours suivant la réception d'une décision prise en vertu de l'article 5 des présentes, soumettre une demande de révision, par écrit, selon les modalités suivantes :

- lorsque le manquement allégué vise un programme d'études : auprès de la Direction des études, à l'adresse courriel : de@cegepgarneau.ca ;
- lorsque le manquement allégué vise une direction du Cégep ou un service spécifique : auprès de la Direction générale, à l'adresse courriel : dq@cegepgarneau.ca.

La demande de révision peut comporter tout élément de preuve nouveau et doit s'appuyer sur des motifs sérieux.

6.2. Réception de la demande de révision

La direction responsable de la révision transmet un accusé de réception à la personne plaignante dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

La direction responsable de la révision communique avec la DRHAC afin qu'elle lui transmette, et ce, dans les dix (10) jours ouvrables, tous les documents ayant mené à sa décision ainsi que ses observations concernant la plainte traitée.

6.3. Analyse de la demande de révision

L'examen d'une demande de révision se fait sur dossier. Toutefois, la Direction générale ou la Direction des études peut convoquer toute personne utile au traitement de ladite demande, si elle le juge approprié.

La direction responsable de la révision informe la partie mise en cause de la demande de révision en cours.

La Direction générale ou la Direction des études rend sa décision selon les éléments au dossier.

6.4. Décision

La direction responsable de la révision, dispose d'un délai de vingt (20) jours ouvrables pour transmettre par écrit sa décision aux parties et à la DRHAC.

Ladite décision doit être motivée et inclure, le cas échéant, des recommandations et les mesures correctives applicables.

Également, la décision doit inclure la possibilité pour la partie plaignante de déposer une plainte auprès de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

6.5. Plainte auprès de l'Office québécois de la langue française

En cas de désaccord persistant quant à la décision rendue sur la demande de révision et conformément aux dispositions de la *Charte de la langue française*, la partie plaignante peut déposer une plainte auprès de l'Office québécois de la langue française, selon la procédure établie sur son site internet :

<https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisatation/respect/plaintes/>.

ARTICLE 7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'ensemble de la procédure de traitement d'une plainte déposée en vertu des présentes est confidentielle.

À moins d'avis à l'effet contraire ou si la situation l'exige, l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée. Le cas échéant, le consentement écrit de la personne plaignante est requis au préalable.

Les personnes responsables du traitement des plaintes en vertu de la présente *Procédure 20* s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte, conformément aux dispositions du *Règlement sur la protection des renseignements personnels* (R-07).

ARTICLE 8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

8.1. Direction générale

La Direction générale a notamment la responsabilité de/d' :

- promouvoir l'utilisation de la langue française comme langue d'étude et de travail ;
- désigner au sein du secteur des affaires juridiques et corporatives de la DRHAC la personne responsable du traitement des plaintes liées à l'emploi et la qualité de la langue française ;
- assurer la réception, le suivi et le traitement des demandes de révision impliquant une direction ou un service conformément à l'article 6.1 des présentes ;
- collaborer à la mise en place des mesures correctives requises à la suite d'une plainte déposée en vertu des présentes, le cas échéant.

8.2. Direction des ressources humaines et des affaires corporatives (DRHAC)

La DRHAC a notamment la responsabilité de/d' :

- établir la présente *Procédure 20* et en assurer la mise à jour ;
- assurer la réception, le suivi et le traitement des plaintes dans le respect des principes établis aux présentes ;
- assurer le suivi des mesures correctives requises à la suite d'une plainte déposée en vertu des présentes, le cas échéant ;
- collaborer avec la Direction des études ou la Direction générale, le cas échéant, lors d'une demande de révision par la personne plaignante.

8.3. Direction des études

La Direction des études a la responsabilité de/d' :

- promouvoir l'utilisation de la langue française comme langue d'étude et de travail ;
- assurer la réception, le suivi et le traitement des demandes de révision impliquant un programme conformément à l'article 6.1 des présentes ;

- collaborer à la mise en place des mesures correctives requises à la suite d'une plainte déposée en vertu des présentes, le cas échéant.

8.4. Partie plaignante

La partie plaignante a notamment la responsabilité de/d' :

- respecter la présente *Procédure 20* ;
- déposer une plainte de bonne foi, qui ne soit pas abusive, frivole ou manifestement mal fondée et qui ne contienne aucun propos à caractère haineux ou diffamatoire ;
- collaborer avec la DRHAC au traitement de sa plainte.

8.5. Partie mise en cause

La partie mise en cause a notamment la responsabilité de/d' :

- collaborer avec la DRHAC en lui fournissant tous les documents et toutes les informations nécessaires à l'analyse de la plainte dans les délais fixés par les présentes ;
- mettre en œuvre les mesures correctives établies, le cas échéant, et produire, au besoin, un état d'avancement de leur mise en œuvre.

ARTICLE 9. RESPONSABLE DE LA DIFFUSION

La Direction des communications et des relations publiques est responsable de la diffusion de la présente *Procédure 20*, et s'assure de la rendre accessible en tout temps, sur le site internet du Cégep.

ARTICLE 10. RÉVISION

La présente *Procédure 20* est mise à jour lorsque l'évolution des cadres sociaux, administratifs, normatifs et juridiques le commande et minimalement tous les cinq (5) ans.

ARTICLE 11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente *Procédure 20* entre en vigueur le jour de son adoption par l'Équipe de direction générale.

ANNEXE 1. SCHÉMA DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

