

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

**Approuvée par :** Directeur général

---

## 1. Objet général

La présente procédure vise à établir les règles applicables aux différentes étapes du processus de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles le Réseau de transport de la Capitale (le « RTC ») est tenu en vertu de la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11 (la « Charte »)) et de ses règlements.

## 2. Fondement

Le RTC est un organisme de l'Administration visé par l'Annexe I de la Charte et il est donc assujéti à celle-ci ainsi qu'à ses règlements. Ainsi, il doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement et la protection.

La présente procédure découle de l'article 128.1 de la Charte qui prévoit que le RTC doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la Charte.

Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par le RTC pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la Charte. Le processus de plaintes permet au plaignant d'informer le RTC d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la Charte afin de lui permettre le corriger, le cas échéant.

## 3. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel du RTC, relativement à tout manquement possible du RTC aux dispositions de la Charte ou d'un règlement pris pour son application.

## 4. Objectifs

- S'assurer d'un traitement équitable, uniforme, efficient et efficace des plaintes transmises au RTC;
- S'assurer du traitement des plaintes dans un délai raisonnable;
- Apporter les correctifs requis, le cas échéant, en cas de manquements aux obligations prévues à la Charte ou à un de ses règlements.

## 5. Définitions

Plaignant(e) :	Personne qui porte à la connaissance du RTC un possible manquement de ce dernier à ses obligations prévues à la Charte ou à un des règlements;
Plainte :	Signalement ou dénonciation faite au RTC d'un possible manquement de ce dernier à ses obligations prévues à la Charte ou à un de ses règlements;
Manquement(s) :	Toute obligation à laquelle le RTC est tenue, notamment et non limitativement, en vertu des articles suivants de la Charte : 13.1 à 20.1, 21 à 21.12, 22, 22.1, 41 à 50.1, 126.1 ou d'un de ses règlements.

## 6. Règles et procédures applicables

### 6.1. Transmission d'une plainte

L'application de la présente procédure est confiée au mandataire du RTC auprès de l'Office québécois de la langue française (le « Mandataire »).

Toute plainte peut être transmise au moyen du formulaire prévu à cet effet en Annexe A et disponible sur le site Internet du RTC.

La plainte peut être transmise à l'adresse : [secrétariat.general@rtcquebec.ca](mailto:secrétariat.general@rtcquebec.ca)

### 6.2. Recevabilité d'une plainte

Pour être recevable, la plainte doit porter sur la possibilité que le RTC ne respecte pas une ou des disposition(s) de la Charte ou d'un de ses règlements qui lui est applicable.

La plainte doit contenir les informations suivantes :

- sa date;
- le nom et les coordonnées du plaignant;
- le ou les manquement(s) allégué(s) aux obligations du RTC prévues à la Charte ou à ses règlements;
- les faits ou les motifs à l'appui de la plainte;
- les documents au soutien de la plainte, le cas échéant.

Toute plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement.

Il est possible de transmettre une plainte de façon anonyme. Toutefois, aucun suivi de la plainte auprès du plaignant ne pourra alors être fait. De plus, si la plainte n'est pas suffisamment détaillée, le Mandataire pourrait devoir cesser son traitement s'il estime qu'il n'est pas en mesure de le poursuivre par manque d'informations.

## 6.3. Traitement de la plainte

### 6.3.1 Accusé de réception et délai de traitement

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, si celle-ci n'a pas été transmise de façon anonyme, le Mandataire transmet un accusé de réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer sa recevabilité.

Chaque accusé de réception mentionne le délai envisagé pour le traitement de la plainte.

Si le traitement de la plainte nécessite des délais additionnels à ceux envisagés, le Mandataire informe le plaignant, dès que possible, des raisons du délai additionnel.

### 6.3.2 Retrait de la plainte

Un plaignant peut, en tout temps au cours de son traitement, retirer sa plainte en transmettant un courriel à l'adresse [secretariat.general@rtcquebec.ca](mailto:secretariat.general@rtcquebec.ca). Son intention de retirer sa plainte doit y être clairement indiquée.

Lors d'un retrait, le Mandataire envoie une confirmation écrite au plaignant de la fermeture de son dossier de plainte.

### 6.3.3 Recevabilité

Le Mandataire analyse la recevabilité de la plainte.

Une plainte est jugée irrecevable lorsque :

- elle est jugée abusive, frivole ou manifestement mal fondée à sa face même;
- elle ne porte pas sur une disposition de la Charte ou d'un de ses règlements applicable au RTC;
- le plaignant refuse ou néglige de fournir les renseignements nécessaires à son traitement, dont les informations prévues à l'article 6.2.

Le Mandataire informe le plaignant de la recevabilité ou non de sa plainte, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme.

Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure, le Mandataire informe le plaignant des motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier.

### 6.3.4 Analyse de la plainte

La plainte jugée recevable est analysée par le Mandataire avec diligence.

Au besoin, et si la plainte n'a pas été transmise de façon anonyme, le Mandataire communique avec le plaignant pour préciser les motifs invoqués dans la plainte ou obtenir tout document jugé nécessaire aux fins du traitement adéquat de celle-ci.

Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte ou à l'un de ses règlements par le RTC, le Mandataire communique avec les personnes concernées au sein du RTC et fait des recommandations en vue de faire corriger le manquement. Il leur offre le soutien nécessaire afin d'apporter les correctifs requis dans un délai raisonnable.

### **6.3.5 Transmission de la décision**

Au terme de son analyse, si la plainte n'a pas été transmise de façon anonyme, le Mandataire transmet par écrit sa décision au plaignant et indique :

- les mesures qui ont été ou qui seront prises par le RTC afin de remédier au(x) manquement(s), si la plainte est accueillie;
- les motifs de rejet, si la plainte est rejetée.

### **6.3.6 Confidentialité**

Toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle.

Le RTC s'engage à assurer de la protection des renseignements personnels recueillis dans le cadre du traitement de la plainte conformément à sa *Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels*.

## **6.4 Plainte à l'Office québécois de la langue française**

La présente procédure ne porte que sur le traitement des plaintes adressées directement au RTC relativement à tout manquement possible du RTC aux dispositions de la Charte ou d'un règlement pris pour son application.

Conformément aux articles 165.15 et suivants de la Charte, toute personne peut transmettre à l'Office québécois de la langue française (OQLF) une plainte relative à tout manquement à une obligation de la Charte ou d'un de ses règlements.

## **7. Annexes**

Formulaire de plainte

## **8. Responsable de l'application**

Le Mandataire est responsable de l'application de la présente procédure.

## 9. Dispositions finales et mesures transitoires

S. O.

## 10. Entrée en vigueur

La présente procédure est entrée en vigueur par son approbation par le directeur général le 4 décembre 2024.

Historique des mises à jour	
2024-12-04	Nouvelle procédure

