

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

RÉGIE DES MATIÈRES RÉSIDUELLES DU LAC-SAINT-JEAN

**Adoptée le 7 avril 2025**



Régie des matières résiduelles  
Lac-Saint-Jean

## 1. OBJET DE LA PROCÉDURE

À titre d'organisme visé à l'Annexe I de la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11) (ci-après la « **Charte** »), la Régie des matières résiduelles du Lac-Saint-Jean (ci-après la « **Régie** ») doit, conformément aux dispositions de 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 Charte.

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de la Régie concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la Charte. Elle fournit un cadre de référence général au personnel de la Régie, détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et prescrit les suivis à assurer par la Régie.

## 2. DÉFINITIONS

« **Obligations de la Régie** » : toute obligation auxquelles la Régie est tenue, notamment et non limitativement, en vertu des articles 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 de la Charte et de tout autre article pertinent de celle-ci ou d'un règlement pris en son application.

« **Responsable désigné** » : le directeur général, ou toute autre personne identifiée par résolution de la Régie pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux Obligations de la Régie et appliquer la présente procédure. Pour aux absences du responsable désigné, la Régie peut nommer une ou des personnes pouvant agir comme remplaçante(s).

## 3. CHAMP D'APPLICATION

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

**3.2** La présente procédure s'adresse à tous les membres du personnel de la Régie qui participent au traitement de ces plaintes, incluant le Responsable désigné pour la réception des plaintes.

## 4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

**4.1** La Régie doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.

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

## **5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE**

### **5.1 Modalités de dépôt d'une plainte**

- 5.1.1** Toute personne qui constate un possible manquement aux Obligations de la Régie peut faire une plainte auprès du Responsable désigné.
- 5.1.2** Les plaintes doivent être transmises au Responsable désigné au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de la Régie et qui peut être transmis par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

**Régie des matières résiduelles du Lac-Saint-Jean**

**610, rue Collard**

**Alma (Québec) G8B 1N4**

**info@rmrlac.qc.ca**

### **5.2 Contenu d'une plainte**

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte;
- Identification et coordonnées du plaignant, si la plainte n'est pas faite de façon anonyme :
  - Nom;
  - Adresse;
  - Numéro de téléphone;
  - Adresse courriel;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte :
  - Description du manquement à l'Obligation de la Régie;
  - Date du manquement allégué;
- Le cas échéant, tout document pertinent au soutien de la plainte;
- Toute autre information que le plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte.

### **5.3 Critères de recevabilité d'une plainte**

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

- Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées à l'article 5.1 de la présente procédure;
- Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 5.2 de la présente procédure, excepté celles relatives à l'identité du plaignant s'il est anonyme.

#### **5.4 Caractère haineux ou diffamatoire d'une plainte**

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

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

#### **6.1 Ouverture d'un dossier**

Sur réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.

#### **6.2 Accusé réception**

Dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, si la plainte n'est pas anonyme, le Responsable désigné transmet un accusé de réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.

#### **6.3 Examen de la recevabilité**

Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le Responsable désigné 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. Si la plainte n'est pas anonyme, le Responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.

**6.3.1** Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient pas tous les renseignements requis malgré une demande de renseignements supplémentaires faite au plaignant, le Responsable désigné procède à la fermeture du dossier et notant les motifs d'irrecevabilité. Si la plainte n'est pas anonyme, le Responsable désigné informe le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité.

**6.3.2** Si la plainte répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le Responsable désigné note la recevabilité de la plainte au dossier et, si la plainte n'est pas anonyme, en informe le plaignant et l'informe qu'il fera une intervention dans l'objectif de corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux Obligations de la Régie.

#### **6.4 Analyse et traitement de la plainte**

Si l'analyse d'une plainte recevable révèle un manquement aux Obligations de la Régie, le Responsable désigné en informe la direction générale de la Régie et communique avec les personnes concernées au sein de la Régie 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 par les personnes concernées dans la Régie ou que l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le Responsable désigné procède à la fermeture du dossier.

#### **6.5 Information au plaignant suivant le traitement de la plainte**

Le Responsable désigné informe le plaignant lorsque le traitement de la plainte est complété en précisant les corrections qui ont été apportées afin de se conformer aux obligations prévues à la Charte ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement.

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

Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure n'empêche pas l'application de la procédure de plainte prévue aux articles 165.15 et suivants de la Charte.

### **7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité du plaignant n'est pas révélée publiquement. S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part est nécessaire.

Dans le cadre du traitement des plaintes, la Régie s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction, et ce, conformément à sa politique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ c A-2.1).

### **8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ**

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par la Régie, par résolution.

Dès son entrée en vigueur, la Régie rend la présente procédure accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet et en la mettant à la disposition de toute personne au bureau administratif.

## **ANNEXE A**

### **FORMULAIRE DE PLAINTÉ RELATIVE AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

Si vous estimez que la Régie des matières résiduelles du Lac-Saint-Jean n'a pas respecté ses obligations relatives à la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11), vous pouvez utiliser ce formulaire pour transmettre une plainte. Veuillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Régie des matières résiduelles du Lac-Saint-Jean  
610, rue Collard  
Alma (Québec) G8B 1N4  
info@rmrlac.qc.ca

*Note : Les champs marqués par un astérisque (\*) sont obligatoires.*

## FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIVE AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

### COORDONNÉES DE LA PLAIGNANTE OU DU PLAIGNANT

Il vous est possible de déposer une plainte de façon anonyme. Toutefois, le traitement de la plainte pourrait être affecté si la Régie 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.

Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.

|                 |  |
|-----------------|--|
| Nom et prénom : |  |
| Adresse :       |  |
| Téléphone :     |  |
| Courriel :      |  |

### OBJET DE LA PLAINTE

*\*Veuillez indiquer l'objet de la plainte et donnez les précisions demandées dans la zone de texte qui se trouve à la fin de cette section. Veuillez joindre au formulaire une copie des documents nécessaires à l'analyse de la plainte.*

- |                                                              |                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Langue de service                   | <input type="checkbox"/> Moyens de communication : site Internet, réseaux sociaux, système téléphonique, etc. |
| <input type="checkbox"/> Affichage public                    | <input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif                                               |
| <input type="checkbox"/> Langue du travail ou offre d'emploi | <input type="checkbox"/> Autre                                                                                |

*\*Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ou la description du manquement à l'obligation de la Charte de la langue française.*

---

---

---

---

---

Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.

\*Date du manquement allégué : \_\_\_\_\_

**ATTESTATION**

*\*En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.*

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_