

Réseau de transport métropolitain

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA *CHARTER DE LA LANGUE FRANÇAISE* DU RÉSEAU DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN

ADOPTION		
Instance	Date/Entrée en vigueur	Décision/Résolution
Secrétaire général	02-06-2025	Adoption
Comité de direction	25-06-2025	Information

MODIFICATIONS			
Instance	Date/Entrée en vigueur	Décision/Résolution	Commentaires

Révision	Au besoin ou, au minimum à tous les trois (3) ans.
Responsable de l'application	Secrétariat général

* La forme masculine est utilisée de façon neutre, sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
1. OBJECTIFS	1
2. DÉFINITIONS.....	1
3. CHAMP D'APPLICATION.....	2
4. CADRE JURIDIQUE	3
5. RESPONSABLE DE L'APPLICATION ET DE L'INTERPRÉTATION.....	3
6. TRANSMISSION ET CONTENU D'UNE PLAINTÉ	3
6.1. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ.....	3
6.2. REDIRECTION DES PLAINTES REÇUES AUTREMENT.....	3
6.3. CONTENU D'UNE PLAINTÉ.....	3
7. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ.....	4
7.1. ACCUSÉ DE RÉCEPTION	4
7.2. ÉVALUATION DE LA RECEVABILITÉ	4
7.3. ANALYSE DE LA PLAINTÉ ET RECOMMANDATIONS INTERNES.....	4
7.4. TRANSMISSION DE LA DÉCISION AU PLAIGNANT.....	5
8. PLAINTES À L'OQLF	5
9. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	5
10. CONSERVATION DES DOCUMENTS.....	6
11. REDDITION DE COMPTES	6
12. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
12.1. SECRÉTAIRE GÉNÉRAL	6
12.2. SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	6
12.3. LES EMPLOYÉS.....	6
13. MISE À JOUR.....	7
14. DISPOSITIONS FINALES.....	7
14.1. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	7
14.2. MODIFICATION	7
ANNEXE A - FORMULAIRE DE PLAINTÉ	8

PRÉAMBULE

Le Réseau de transport métropolitain (le « Réseau ») est un organisme de l'Administration, au sens des dispositions de la *Charte de la langue française* (la « Charte »). À ce titre, il se doit d'utiliser la langue française de façon exemplaire, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement et la protection.

Le Réseau est également assujéti à la *Politique linguistique de l'État*, adoptée par le gouvernement du Québec afin de guider l'Administration dans l'exécution de son devoir d'exemplarité à l'égard de la langue française.

La présente *Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française du Réseau de transport métropolitain* (la « Procédure ») s'inscrit en application de l'article 128.1 de la Charte, lequel prévoit que le Réseau doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la Charte.

La Procédure doit être lue avec la *Politique linguistique du Réseau de transport métropolitain* qui prévoit, notamment, les situations exceptionnelles dans lesquelles le Réseau peut utiliser une autre langue que le français.

1. OBJECTIFS

La Procédure vise à décrire le processus mis en place par le Réseau pour le traitement des Plaintes qu'il reçoit.

Elle a notamment pour objectifs de (d') :

- Encadrer les pratiques du Réseau dans la prise en considération et l'analyse des Plaintes;
- Assurer un traitement diligent des Plaintes;
- Permettre au Réseau d'apporter les mesures de corrections nécessaires en cas de manquements aux obligations prévues par la Charte.

2. DÉFINITIONS

Aux fins de l'application de la Procédure, les expressions définies revêtent le sens qui leur est donné dans le présent article.

« **Administration** » : les organismes identifiés à l'annexe I de la Charte, notamment le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux et scolaires, les services de santé, les services sociaux et les exploitants d'un système de transport collectif.

« **Charte** » : la *Charte de la langue française*.

« **Conseil** » : le conseil d'administration du Réseau.

« **Directeur général** » : l'officier désigné par le Conseil en vertu de l'article 43 de la *Loi sur le Réseau de transport métropolitain*, ayant la plus haute autorité administrative au sein du Réseau.

« **Document normatif** » : un règlement, un code, une charte, une politique, une directive ou une procédure du Réseau.

« **Émissaire** » : l'Émissaire de la langue française, soit la personne nommée par le Directeur général, en vue d'assurer la mise en œuvre de la *Politique linguistique de l'État* au sein du Réseau.

« **Employé** » : toute personne embauchée par le Réseau, incluant les dirigeants.

« **Fournisseurs** » : un adjudicataire, attributaire, cocontractant ou mandataire du Réseau.

« **MLF** » : le ministère de la Langue française.

« **OQLF** » : l'Office québécois de la langue française, soit l'entité constituée en vertu de l'article 157 de la Charte, ayant notamment pour rôle d'assurer le respect de la Charte.

« **Plaignant** » : toute personne physique ou société, groupe de personnes ou de sociétés, qui formule une Plainte.

« **Plainte** » : une dénonciation écrite par laquelle un Plaignant informe le Réseau d'un manquement potentiel de sa part aux obligations prévues par la Charte ou à un de ses règlements applicables, incluant tout manquement commis par un Employé dans le cadre de ses fonctions.

« **Politique** » : la *Politique linguistique* du Réseau.

« **Procédure** » : la présente *Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française* du Réseau.

« **Réseau** » : le Réseau de transport métropolitain.

« **Secrétaire général** » : l'officier désigné par le Conseil en vertu de l'article 43 de la *Loi sur le Réseau de transport métropolitain*.

« **Secrétariat général** » : la direction sous l'autorité de gestion du Secrétaire général.

3. CHAMP D'APPLICATION

La Procédure s'applique aux Plaintes formulées par un Plaignant, notamment les usagers, les Fournisseurs et les Employés.

Par ailleurs, les Employés peuvent également transmettre une Plainte au moyen du mécanisme établi au sein de la *Directive sur la dénonciation des irrégularités* du Réseau.

4. CADRE JURIDIQUE

La Procédure prend notamment en compte les textes législatifs, réglementaires et administratifs suivants :

- *Charte de la langue française;*
- *Règlement sur la langue de l'Administration;*
- *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche;*
- *Politique linguistique de l'État.*

5. RESPONSABLE DE L'APPLICATION ET DE L'INTERPRÉTATION

En vertu de la Charte, le Directeur général est responsable de l'application et du respect de celle-ci au sein du Réseau. Il délègue cette responsabilité au Secrétaire général, qui agit à titre d'Émissaire et de mandataire auprès de l'OQLF.

Le Secrétaire général est responsable de l'application et de l'interprétation de la Procédure. Le Secrétaire général peut désigner un Employé du Secrétariat général pour procéder, sous son autorité, au traitement des Plaintes en conformité avec la Procédure.

6. TRANSMISSION ET CONTENU D'UNE PLAINTE

6.1. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Toute Plainte doit être transmise au Secrétaire général à l'adresse courriel plainteslinguistiques@exo.quebec.

Le Plaignant utilise le formulaire prévu en annexe A de la Procédure et aussi disponible sur le site Internet du Réseau.

6.2. REDIRECTION DES PLAINTES REÇUES AUTREMENT

Un Employé qui reçoit, par quelque moyen que ce soit, une Plainte ou une demande qui s'y apparente doit la rediriger vers l'adresse courriel plainteslinguistiques@exo.quebec.

Les délais prévus aux articles 7.1 et 7.2 commencent à courir à compter du moment où le Secrétaire général reçoit la Plainte.

6.3. CONTENU D'UNE PLAINTE

Pour permettre son traitement, une Plainte doit contenir les informations suivantes :

- La date du dépôt de la Plainte;
- Le nom et les coordonnées de contact du Plaignant;
- Une description détaillée des faits au soutien du ou des manquement(s) allégué(s). Le Plaignant peut joindre tout document à l'appui de ses allégations, tels que des photographies, captures d'écran, courriels, copies de documents, etc.

Une Plainte peut être faite de façon anonyme. Lors de la transmission de sa Plainte, le Plaignant précise s'il souhaite obtenir un suivi. Le cas échéant, celui-ci devra transmettre les coordonnées nécessaires.

7. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

7.1. ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivants la réception d'une Plainte, le Secrétaire général transmet un accusé de réception à l'adresse courriel du Plaignant et l'informe que la recevabilité de sa Plainte sera évaluée dans les délais prévus à l'article 7.2 de la Procédure.

7.2. ÉVALUATION DE LA RECEVABILITÉ

Le Secrétaire général évalue, à sa face même, la recevabilité des Plaintes. Au besoin, il communique avec le Plaignant, si la Plainte n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires à son traitement.

Une Plainte est jugée non-recevable 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 des règlements applicables au Réseau;
- Elle ne contient pas les informations nécessaires à son traitement.

Le Secrétaire général avise le Plaignant de la recevabilité ou non de sa Plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivants sa réception.

Si la Plainte est jugée recevable, il précise dans son avis que son traitement sera complété dans les délais prévus à l'article 7.4 de la Procédure.

Si la Plainte est jugée non-recevable, il informe le Plaignant des motifs au soutien de ses conclusions. L'avis de non-recevabilité met fin au traitement de la Plainte, à moins que, dans le cas d'une Plainte incomplète, le Plaignant fournisse les informations manquantes pour poursuivre son traitement.

7.3. ANALYSE DE LA PLAINTÉ ET RECOMMANDATIONS INTERNES

Le Secrétaire général analyse la Plainte jugée recevable de manière diligente. Pour ce faire, il peut également communiquer avec tout Employé afin d'obtenir des informations additionnelles nécessaires à son analyse.

Lorsque l'analyse de la Plainte révèle un manquement par le Réseau à ses obligations prévues à la Charte ou un des règlements applicables, le Secrétaire général communique avec les Employés concernés et fait les recommandations nécessaires pour effectuer les corrections requises.

Lorsque l'analyse de la Plainte révèle que le Réseau n'a pas manqué à ses obligations prévues à la Charte ou un des règlements applicables, il conclut au rejet de la Plainte.

7.4. TRANSMISSION DE LA DÉCISION AU PLAIGNANT

Au terme de son analyse, le Secrétaire général transmet par écrit sa décision au Plaignant et indique, selon le cas, les corrections qui ont été ou seront apportées au manquement constaté ou les motifs de rejet de la Plainte.

Suivant la transmission de cet avis au Plaignant, le Secrétaire général procède à la fermeture du dossier.

Le Secrétaire général s'efforce de compléter son analyse et de répondre au Plaignant dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivant la transmission de l'avis de recevabilité de la Plainte. Cependant, si une prolongation de ce délai s'avère nécessaire dans les circonstances, il en informe le Plaignant.

8. PLAINTES À L'OQLF

Conformément aux articles 165.15 et suivants de la Charte, toute personne peut transmettre à l'OQLF une plainte relativement à un manquement du Réseau à une obligation à la Charte.

Le dépôt d'une Plainte en vertu de la Procédure n'empêche pas le dépôt d'une plainte auprès de l'OQLF et vice-versa. La Procédure s'applique aux plaintes communiquées au Réseau par l'OQLF, avec les adaptations nécessaires.

Pour plus d'informations sur le dépôt d'une plainte à l'OQLF, veuillez consulter le site Internet de l'OQLF : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/plaintes/>.

9. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Des renseignements personnels, tels que les prénom, nom et adresse courriel du Plaignant, peuvent être recueillis dans le cadre du traitement des Plaintes.

Le Réseau s'engage à respecter la confidentialité et à s'assurer de la protection des renseignements personnels recueillis conformément à sa *Politique sur la gestion et la protection des renseignements personnels*.

Toute personne concernée par un renseignement personnel détenu par le Réseau peut y avoir accès et le faire rectifier conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'aux Documents normatifs applicables.

10. CONSERVATION DES DOCUMENTS

Le Réseau conserve tout document découlant du traitement d'une Plainte en conformité avec le calendrier de délais de conservation des documents du Réseau en vigueur et sa *Politique de gestion documentaire* ou, avec toute exigence découlant des lois applicables, le cas échéant.

11. REDDITION DE COMPTES

Conformément à l'article 128.2 de la Charte, l'Émissaire transmet annuellement au MLF un rapport sur l'application de la Procédure, détaillant notamment le nombre de Plaintes reçues et traitées.

12. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

12.1. SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Le Secrétaire général agit à titre d'Émissaire. Il est responsable de l'application et du respect de la Charte et de la *Politique linguistique de l'État* au sein du Réseau. Il est ainsi responsable de l'application de la Procédure et de tout autre Document normatif applicable en la matière.

À titre d'Émissaire, le Secrétaire général est responsable de la transmission du rapport annuel sur l'application de la Procédure au MLF, conformément à l'article 128.2 de la Charte.

Le Secrétaire général agit également à titre de mandataire du Réseau auprès de l'OQLF et veille notamment à ce que le traitement des plaintes communiquées au Réseau par cet organisme s'effectue de façon diligente.

12.2. SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Le Secrétariat général soutient le Secrétaire général dans l'application de la Procédure et le traitement des Plaintes, incluant celles communiquées par l'OQLF.

12.3. LES EMPLOYÉS

Les Employés s'assurent d'utiliser le français dans le cadre de leurs fonctions. Avant d'utiliser une autre langue que le français, ils valident si une exception s'applique conformément à la Politique.

Les Employés collaborent avec le Secrétaire général et le Secrétariat général, en vue du traitement diligent des Plaintes. Notamment, et sans s'y limiter, ils veillent à transmettre toutes les informations dont ils disposent pour traiter les Plaintes dans les délais prévus par la Procédure.

Sur recommandation du Secrétaire général, les Employés prennent, sans délai, les mesures nécessaires pour corriger tout manquement du Réseau à ses obligations en vertu de la Charte.

Les Employés s'assurent de rediriger, sans délai, toute Plainte, ou toute demande qui s'y apparente, vers le Secrétaire général, à l'adresse courriel plainteslinguistiques@exo.quebec.

13. MISE À JOUR

Ce document nécessite une mise à jour tous les trois (3) ans ou au besoin.

14. DISPOSITIONS FINALES

14.1. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Procédure entre en vigueur à compter de son adoption par le Secrétaire général.

14.2. MODIFICATION

Toute modification à la Procédure peut être effectuée par le Secrétaire général.



Fanny Gayet, secrétaire générale et
directrice – Gouvernance, affaires
commerciales et conformité

ANNEXE A - FORMULAIRE DE PLAINTE

Identification du plaignant*		
Prénom et nom (<i>Le cas échéant</i>) :		
Courriel (<i>Le cas échéant</i>) :		
Souhaitez-vous obtenir un suivi de la plainte? ☐ Oui, je souhaite obtenir un suivi et je fournirai les renseignements personnels nécessaires. ☐ Non, je ne souhaite pas obtenir de suivi et je ne fournirai pas de renseignements personnels.		
Identification du ou des employés visés, le cas échéant		
Nom	Poste occupé	Direction
Description des faits reprochés susceptibles de constituer un manquement à la <i>Charte de la langue française</i> ou un de ses règlements		
Date :	Heure :	Lieu :
Description (<i>Pour faciliter le traitement de votre plainte, veuillez fournir une description détaillée des faits au soutien du ou des manquement(s) allégué(s). Au besoin, veuillez joindre une annexe au formulaire de plainte</i>)		
Témoins		
Documents pertinents (<i>Le cas échéant, veuillez joindre en annexe tout document, tel qu'une photographie, capture d'écran, courriel, copie de documents.</i>)		
Signature		Date

* Le Réseau de transport métropolitain (« exo ») recueille vos renseignements personnels dans le présent Formulaire de plainte afin d'effectuer les suivis nécessaires auprès de vous dans le cadre du traitement de votre plainte. À défaut de fournir les renseignements exigés, exo ne sera pas en mesure d'effectuer ces suivis auprès de vous. Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la *protection des renseignements personnels*, vous avez le droit d'effectuer une demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels qui vous concernent.