



**PROCEDURE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LES
DENONCIATIONS
RELATIVES AUX MANQUEMENTS A LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

Régie d'Assainissement des Coteaux
Adoptée le 5 août 2026
Résolution numéro 2812-08-26

TABLE DES MATIÈRES

1.00	CONTEXTE	3
2.00	OBJECTIFS.....	3
3.00	CHAMP D'APPLICATION	3
4.00	MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT	3
4.01	Modalités de dépôt d'une plainte	3
4.02	Réception et traitement d'une plainte	4
5.00	PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
6.00	MISE À JOUR	5
7.00	APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR.....	5

1.00 CONTEXTE

La Régie d'Assainissement des Coteaux (ci-après désignée la « RAC »), à titre d'organisme municipal, doit, conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, chapitre C11, (ci-après désignée la « Charte »), adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi.

2.00 OBJECTIFS

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes et des dénonciations faites auprès de la RAC concernant un manquement aux dispositions de la Charte ou de l'un de ses règlements. Elle fournit un cadre de référence général au personnel de la RAC et détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et des dénonciations ainsi que les types de suivi à assurer.

3.00 CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'adresse à tout le personnel qui participe au traitement des plaintes et des dénonciations en vertu des dispositions de la Charte et de ses règlements. Ainsi, l'ensemble du personnel et les membres devraient connaître l'existence de la procédure et diriger les plaignants au bon endroit pour le dépôt d'une plainte et son traitement.

4.00 MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

4.01 Modalités de dépôt d'une plainte

- 4.01.1 Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la Charte peut faire une plainte auprès du responsable désigné (l'Émissaire) soit le secrétaire pour la réception des plaintes de l'organisme municipal.
- 4.01.1 Les plaintes doivent être transmises à l'Émissaire au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de chacune des municipalités participante (www.coteau-du-lac.com et www.les-coteaux.qc.ca) ainsi qu'à chacune des hôtels de ville (version papier), et qui peut être transmis par la poste ou par courriel (dg@coteau-du-lac.com) ou en personne aux coordonnées suivantes : 342, chemin du Fleuve, Coteau-du-Lac, Québec, J0P 1B0.
- 4.01.2 Une plainte doit contenir les informations suivantes :
 - a) Date du dépôt de la plainte
 - b) Identification et coordonnées du plaignant :
 - i. Nom
 - ii. Adresse
 - iii. Numéro de téléphone
 - iv. Adresse courriel

- c) Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte
 - i. Description du manquement à l'obligation de la Charte
 - ii. Date du manquement allégué
- d) Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte
- e) Toute autre information que le plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte
- f) Signature du plaignant

4.01.3 Critères de recevabilité d'une plainte

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

- a) Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure ;
- b) Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 4.1.3 de la présente procédure.

4.01.4 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. L'organisme municipal 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.

4.02 Réception et traitement d'une plainte

4.02.1 Sur réception d'une plainte, l'Émissaire procède à l'ouverture d'un dossier.

4.02.2 Dans un délai de 5 jour ouvrable suivant la réception de la plainte, l'Émissaire transmet un accusé de réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.

4.02.3 Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, l'Émissaire 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. Au besoin, l'Émissaire communique avec la personne qui a fait la plainte, afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la plainte.

4.02.4 Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient tous les renseignements requis, l'Émissaire informe le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier. Si la plainte est anonyme, l'Émissaire procède à la fermeture du dossier en notant les motifs d'irrecevabilité.

4.02.5 Si la plainte répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, l'Émissaire informe le plaignant que la plainte est recevable et qu'il fera une intervention dans l'objectif de corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux obligations de la Charte par l'organisme municipal.

- 4.02.6 L'Émissaire peut communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.
- 4.02.7 Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte par l'organisme municipal, l'Émissaire 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.
- 4.02.8 Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées dans l'organisme municipal ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, l'Émissaire procède à la fermeture du dossier.
- 4.02.9 L'Émissaire 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.

5.00 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité du Plaignant n'est pas révélé publiquement. La RAC s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte, notamment dans le respect de ses politiques et directives relatives à la protection des renseignements personnels. L'Émissaire et les personnes l'assistant dans ce processus s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chacune des plaintes. S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part est nécessaire. Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une plainte ou collabore à une enquête visée par la présente procédure, ou de menacer une personne afin qu'elle s'abstienne de faire une plainte ou de collaborer à une enquête.

6.00 MISE À JOUR

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.

7.00 APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration de la RAC. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.