



MUNICIPALITÉ DE
Saint-Boniface
Chaleureuse de nature

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES PORTANT SUR LA LANGUE FRANÇAISE DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-BONIFACE



INTRODUCTION

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la Municipalité de Saint-Boniface vise à respecter une exigence de la Charte de la langue française. En effet, l'article 128.1 de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français stipule ceci :

« Un organisme de l'Administration auquel s'applique la politique linguistique de l'État doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la présente loi. »

L'organisme municipal doit aussi transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure comportant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées.

1. OBJECTIFS

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la Municipalité de Saint-Boniface vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services ;
- Informer le personnel relativement aux règles à suivre avant d'employer une autre langue que le français ;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre aux citoyens d'exprimer leur insatisfaction ;
- Assurer le respect par la Municipalité des dispositions de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français, notamment celles relatives au français à titre de langue de l'Administration, du commerce et des affaires, et de celles prévues à la Charte de la langue française.

2. DÉFINITIONS

Plaignante ou plaignant

Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de l'organisme municipal un manquement potentiel aux obligations de la Charte de la langue française auxquelles l'organisme municipal est tenu.

Manquement aux obligations de la Charte de la langue française

Manquement aux obligations auxquelles l'organisme municipal est tenu en vertu, notamment et non limitativement, des articles de la Charte de la langue française suivants : art. 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et de tout autres articles pertinents de la Charte de la langue française ou d'un règlement pris en application de la Charte de la langue française. Pour les organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte, il y a notamment les articles 23 à 26 qui s'ajoutent.

Plainte

Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de l'organisme municipal d'un possible manquement aux obligations de la Charte de la langue française auxquelles l'organisme municipal est tenu.



Émissaire

Bien que la Direction générale soit, en vertu de la Charte de la langue française, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que l'organisme municipal satisfasse aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la Charte de la langue française, la Municipalité peut identifier la Direction générale ou une autre personne pour agir comme émissaire (responsable désigné), pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte de la langue française et appliquer la présente procédure. Pour pallier les vacances de l'émissaire (responsable désigné), une ou des personnes peuvent agir comme remplaçante (s).

3. CHAMP D'APPLICATION

3.1 La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de l'organisme municipal qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la Charte de la langue française ou d'un règlement pris pour son application, incluant le responsable désigné pour la réception des plaintes.

3.2 La présente politique s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel de l'organisme municipal, relativement à tout manquement de l'organisme municipal aux dispositions de la Charte de la langue française ou d'un règlement pris pour son application.

3.3 La présente politique s'applique à l'organisme municipal, conformément à l'annexe I de la Charte de la langue française, dans l'exercice de ses activités.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

4.1 L'organisme municipal 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 l'organisme municipal pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la Charte de la langue française. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer l'organisme municipal d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la Charte de la langue française afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.

4.3 Le responsable désigné, s'il n'est pas le Directeur général, informe ce dernier du manquement identifié dans la plainte et le conseille sur les façons d'y remédier, le cas échéant. L'Office peut également assister et informer l'organisme municipal concernant les corrections et améliorations à faire.

5. CRITÈRES DE RECEVABILITÉ ET DE NON-RECEVABILITÉ

5.1 Dans le cadre de la présente politique, pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être liée à un possible manquement aux obligations de la Charte de la langue française ;
- Être exposée par écrit et signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte) ;
- Le plaignant ou la plaignante doit indiquer son nom, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par télécopieur et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen à la condition que le plaignant ou la plaignante signe et s'identifie ;



SUITE POINT 5 (CRITÈRES DE RECEVABILITÉ ET DE NON-RECEVABILITÉ)

- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la Municipalité ;
- Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête s'il y a lieu.

5.2 Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité ne seront pas traitées. Dans le cadre de la présente politique, la Municipalité ne traitera pas non plus les plaintes :

- Qui ne sont pas liées à un possible manquement aux obligations de la Charte de la langue française ;
- Relatives à un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité ;
- Relatives à un sujet relevant d'une instance gouvernementale ou municipale ;
- Relatives à tout sujet relevant de la régie interne de la Municipalité ;
- Qui sont jugées haineuses, diffamatoires ou de mauvaise foi.

6. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Municipalité est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, une plainte demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

7. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous le format PL-AAAA-MM-JJ numéro séquentiel.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours de la réception d'une plainte. La plainte est alors traitée par l'émissaire désigné conformément aux directives du ministère de la Langue française ou, le cas échéant, par la Direction générale de la Municipalité.

Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés. À la suite de l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit au Directeur général et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la Municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration du service.



SUITE POINT 7 (MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES)

Tout employé de la Municipalité faisant l'objet d'une plainte sera informé par écrit, ainsi que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant.

8. DÉLAI DE TRAITEMENT

Les plaintes soumises à l'attention de la Municipalité sont traitées dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours ouvrables à la suite de la réception de la plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant est informé de la situation.

9. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès du Directeur général, lequel soumettra au comité administratif la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le comité administratif rend sa décision dans les quarante-cinq (45) jours ouvrables et celle-ci est sans appel.

S'il le souhaite, le plaignant peut porter plainte ou formuler une dénonciation par l'entremise de l'Office québécois de la langue française selon les modalités décrites au www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/.

10. TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, les renseignements confidentiels et personnels ne seront pas divulgués, ni verbalement ni par écrit.

11. APPROBATION DE LA POLITIQUE

Cette politique a été adoptée par le conseil de la Municipalité de Saint-Boniface à la séance ordinaire du 2 septembre 2025, elle est entrée en vigueur au moment de son adoption et a été rendue disponible et accessible en tout temps par une publication sur le site Internet de la Municipalité et pour consultation en personne sur les heures d'ouverture de son centre administratif.

Adoption : 2 septembre 2025

Entrée en application : 2 septembre 2025

Résolution : 25-175

Maire

Directrice générale & Greffière-trésorière