

## Municipalité de Notre-Dame-de-la-Salette

La politique de gestion des plaintes ou des requêtes est basée sur les valeurs des équités, des objectivités, des intégrités et des impartialités de la Municipalité de Notre-Dame-de-la-Salette, ainsi que sur les principes d'imputabilité, de la transparence et des responsabilités.

### 1. Objectifs

La politique de gestion des plaintes ou des requêtes de la Municipalité de Notre-Dame-de-la-Salette vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen d'exprimer son insatisfaction;
- Mettre en place un service de requêtes pour permettre au citoyen de déposer par écrit, une demande d'activité pour l'utilisation des immobiliers municipaux, des terrains, des locations, du service des incendies, d'installation des infrastructures, des bacs de recyclage, excluant les demandes de don, subvention, etc.;
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes ou des requêtes;

### 2.1. Définitions

**Citoyens** : Le terme « citoyen » désigne autant la population que les entreprises.

**Plainte** :

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard des services municipaux ou des comportements d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponses ou services adéquats. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

**Plainte fondée** :

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, laquelle risque d'entraîner un changement ou une correction de situation. Elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

**Plainte non fondée** :

- Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'impression.
- Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

**Plainte administrative** :

Ceci fait référence à un changement de situation immédiat qui se détermine dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

**Requête** :

Une requête a pour but d'obtenir un service, une sollicitation, une réclamation, une autorisation; ou faire ordonner une mesure de procédure pour laquelle le requérant estime avoir besoin pour une activité, ou qu'il exige comme nécessaire.

### 2.2. Clientèle admissible

**2.2.1.** Toute personne peut formuler une plainte, une requête; notamment des citoyens, groupe de citoyens, employés municipaux, élus municipaux, fournisseurs, etc. ;

Veuillez-vous assurer de transmettre vos coordonnées exactes afin qu'un préposé puisse communiquer avec vous si nécessaire. À noter que votre plainte ou requête sera traitée selon l'horaire normal des bureaux administratifs.

### **URGENCE**

Rappelons que les requêtes nécessitant une intervention d'urgence doivent toujours être acheminées sans délai en composant le 9-1-1.

### 2.3. Critères d'admissibilité

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

**2.3.1.** Être formulée par écrit et signée (soit par lettre ou à l'aide du Formulaire de Plainte/requête de la municipalité);

**2.3.2.** Le plaignant ou le requérant doit indiquer son nom, adresse et numéro de téléphone. Il fera également l'objet d'un examen par la municipalité, à la condition que le plaignant ou le requérant s'identifie de la façon suivante :

- Les plaintes ou les requêtes transmises en personne directement au bureau administratif (doivent être signées);
- Les plaintes ou les requêtes transmises par télécopieur (doivent être signées);
- Les plaintes ou les requêtes transmises par messagerie électronique (doivent indiquer : nom, adresse, téléphone);

**2.3.3.** Être suffisamment détaillées et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, une démarche ou une mobilisation de la municipalité;

**2.3.4.** Fournir la date de l'événement s'il y a lieu;

**2.3.5.** Être déposées dans un délai raisonnable permettant à la municipalité de faire enquête, d'étudier la demande, et/ou d'émettre ses observations, s'il y a lieu.

## **2.4. Non-admissibilité de la plainte ou de la requête**

**2.4.1.** Les plaintes anonymes, verbales, et/ou celles qui ne sont pas adressées à l'administration municipale ne seront pas traitées, ni considérées.

**2.4.2.** La municipalité ne traite pas les plaintes ou les requêtes relatives à :

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la municipalité;
- Un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- Tout sujet relevant de la régie interne de la municipalité;
- Tout aspect d'une plainte assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

## **2.5. Confidentialité et neutralité**

**2.5.1.** La municipalité de Notre-Dame-de-la-Salette 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, une requête, demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

**2.5.2.** La confidentialité n'empêche pas la production d'un rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte ou de la requête. De comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

**2.5.3.** La municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

## **3. Le traitement des plaintes ou des requêtes**

### **3.1. Modalités de traitement**

**3.1.1.** Toute plainte ou requête recevable en vertu de la présente politique, se voit attribuer un numéro de référence sous le format PL-AAAA-MM-JJ- xxx *Numéro séquentiel*.

**3.1.2.** Un accusé réception est remis immédiatement au citoyen lorsque le formulaire est déposé physiquement au bureau administratif et/ou par voie de courrier électronique.

**3.1.2.1.** Un accusé réception est envoyé au plaignant ou au requérant dans les dix (10) jours suivants la réception de celle-ci, si elle est reçue par la poste.

**3.1.2.2.** La plainte ou la requête est alors acheminée au responsable du service concerné, à moins que la demande ne le concerne directement dans lequel cas, elle est traitée par le directeur général.

**3.1.3.** 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 ou de la requête seront contactés.

À la suite de l'examen du cas par le responsable du service ou le directeur général, le cas échéant, 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 ou requérant.

**3.1.4.** En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires.

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

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

### **3.2. Délai de traitement**

**3.2.1.** Les plaintes ou les requêtes soumises à l'attention de la municipalité sont traitées dans un délai maximal de soixante (60) jours, à la suite de la réception de la plainte ou de la requête. Lorsqu'une plainte ou une requête nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant ou le requérant est informé de la situation.

### **3.3. Désaccord sur les conclusions**

**3.3.1.** Si le plaignant ou le requérant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre une demande de révision auprès de la direction générale.

**3.3.2.** Le citoyen peut redemander une dernière révision de son dossier. S'il n'est pas satisfait de la décision de la direction générale, il peut resoumettre sa plainte ou sa requête auprès du maire ou du conseil.

### **3.4. Témoignage**

**3.4.1.** 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 sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit.

## **4. Dispositions générales**

### **4.1. Approbation de la politique**

4.1.1. Cette politique a été approuvée par le conseil à sa séance du 03-11-2014, par la résolution no 2014-11-294.

---

**Denis Légaré**  
**Maire**

---

**Sylvie Gratton**  
**Directrice générale & Secrétaire trésorière**

Date de l'avis de motion : 2 juin 2014  
Date de l'adoption : 3-11-2014  
Numéro de résolution : 2014-11-294  
Date de publication : 2014-11-13

## **Cheminement des plaintes, des requêtes ou des signalements**

**Réception de la plainte ou de la requête.**

**Responsable :  
Réceptionniste/accueil**

**Accusé réception de la plainte ou de la requête.**

**Responsable :  
Réceptionniste/accueil**

**Diriger la plainte ou la requête au service concerné.**

**Responsable du service :  
ou du Directeur général**

**Donner rapidement suite à la plainte ou à la requête  
en identifiant le temps de délai d'analyse.**

**Responsable désigné :**

**Déterminer et arrêter une solution (documentée).  
Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à  
identifier une solution.**

**Responsable désigné :**

**Contacté à nouveau le citoyen pour l'informer  
de la solution retenue.**

**Responsable désigné :**

**Confirmer par écrit le règlement de la plainte ou de la requête.  
Responsable du suivi de dossier en collaboration avec la Réceptionniste/accueil**

**Classer le dossier.**

**Responsable : Réceptionniste/accueil**



**RAPPORT ADMINISTRATIF  
(Réservé au bureau)**

<b>DATE</b>	<b>ÉTUDE / ENQUÊTE / RECHERCHE</b>

<b>DATE</b>	<b>TÉMOIN / OBSERVATION / CORRECTION</b>

<b>DATE</b>	<b>CONCLUSION/ DÉCISION/ RÉSULTAT</b>

<b>DATE</b>	<b>DOSSIER TERMINÉ</b>

**DATE :**

**SIGNATURE :**