

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES



## **MUNICIPALITÉ DE SAINT-PAUL-DE-L'ÎLE-AUX-NOIX**

959, rue Principale

Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix (Québec) J0J 1G0

Téléphone : 450 291-3166 – Télécopieur : 450 291-5930

# **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

**ADOPTÉE LE 6 AVRIL 2021**

**RÉSOLUTION N° 2021-04-122**

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Municipalité de Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix, ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-tend la gestion par le résultat.

## 1.OBJECTIFS

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité de Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix vise les objectifs suivants :

- 1.1 Améliorer la qualité des services;
- 1.2 Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif;
- 1.3 Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen d'exprimer son insatisfaction;
- 1.4 Préciser le rôle des membres du personnel et harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.

## 2.LA PLAINTÉ

### 2.1 DÉFINITIONS

#### **Plainte**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate.

#### **Plainte fondée**

Lorsqu'il y a préjudice, à quiconque, qui généralement va entraîner un changement, 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 requête 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 (requête)**

Une plainte administrative est l'expression d'une demande particulière à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps. Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule ou d'un luminaire de rue, d'un ponceau, de déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

### 2.2 CLIENTÈLE ADMISSIBLE

2.2.1 Toute personne peut formuler une plainte, notamment des citoyens, employés municipaux, élus municipaux, fournisseurs, etc.

2.2.2

### 2.3 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

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

1. Être écrite et signée (préférentiellement sur le formulaire de la municipalité « annexe 1 ») et doit inclure la date de l'événement, le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

2. Être adressée à la directrice générale de la municipalité (peut être transmise au comptoir, par courrier, courriel ou télécopie);
3. Être suffisamment détaillé pour permettre une intervention;
4. Être fondée et déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête s'il y a lieu;
5. Être reliée à une action de la Municipalité ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice.

### 2.4 NON-ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ

La Municipalité ne traite pas les plaintes suivantes :

1. Anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité;
2. Les plaintes relatives à un litige privé;
3. Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale;

## 3. LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Afin d'assurer une gestion harmonisée et un suivi dans les meilleurs délais, toute requête ou plainte adressée à la Municipalité reçoit le traitement suivant :

1. Dans le cas d'une plainte, un accusé de réception est transmis aux plaignants dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci;
2. La personne chargée du service concerné par la plainte analyse la situation et formule des propositions de solution. 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 consultés, au besoin;
3. S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant;
4. Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

## 4. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Municipalité de Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Si le traitement d'une plainte exige l'identification d'un plaignant, la Municipalité doit obtenir son autorisation écrite avant de procéder au traitement du dossier.

La confidentialité n'empêche cependant 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 que les plaintes soient traitées en toute neutralité.

## 5. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.

---

Claude Leroux  
Maire

---

Edith Létourneau  
Directrice générale et secrétaire-trésorière



