



## ► Politique de gestion des requêtes et des plaintes

Adoption le 1<sup>er</sup> mars 2024  
Résolution 88-03-2024

**CONSIDÉRANT QUE** la Municipalité de Lac-Simon agit en tant que personne morale de droit public exerçant plusieurs pouvoirs et responsabilités découlant des lois du Québec;

**CONSIDÉRANT QUE** la Municipalité assure le traitement uniforme des requêtes et des plaintes, dans le respect, avec équité et professionnalisme;

**CONSIDÉRANT QU'**une copie de la présente politique a été remise aux membres du conseil au plus tard deux jours ouvrables avant la présente séance, que tous les membres présents déclarent avoir lu le projet de la politique et qu'ils renoncent à sa lecture;

**EN CONSÉQUENCE :**

**Il est proposé par Monsieur Jocelyn Martel  
Et résolu**

**QUE la présente procédure soit adoptée :**

### **1. PRÉAMBULE**

La présente « Politique de gestion des requêtes et des plaintes » est adoptée par le Conseil municipal de Lac-Simon afin de placer au cœur de ses priorités la qualité des services municipaux. Les valeurs qui guident ces services sont : le respect, l'équité et le professionnalisme.

Cette politique se veut un outil administratif supplémentaire pour être à l'écoute des citoyens et citoyennes afin de garantir et d'améliorer la qualité des services municipaux.

Elle s'inspire des meilleures pratiques en cette matière qui situent la gestion des plaintes au cœur d'un service de qualité.

### **2. CLIENTÈLE VISÉE**

Cette politique s'adresse principalement aux citoyens de Lac-Simon. Les entrepreneurs, les visiteurs et autres peuvent aussi trouver cet outil utile.

### 3. OBJECTIFS

La Politique de gestion des plaintes vise les objectifs suivants:

- Assurer le traitement uniforme des requêtes et des plaintes, et ce, de façon objective et neutre;
- Préciser les rôles et les responsabilités des différents intervenants et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des requêtes et des plaintes;
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux citoyens permettant ainsi d'accroître son degré de satisfaction;
- Constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la Municipalité.

### 4. DÉFINITIONS

**Citoyen (citoyenne) :** Toute personne (physique ou morale) ou son représentant qui communique avec la Municipalité à l'égard des services offerts par celle-ci.

**Équité :** Vertu qui consiste à régler sa conduite sur le sentiment naturel du juste et de l'injuste.

**Plainte :** Expression verbale 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. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

**Plainte fondée :** Lorsque les faits allégués s'avèrent vrais. Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

**Plainte non fondée :** Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception ou que la demande est ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.

**Procédures judiciaires :** Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constats d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitées, car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.

**Requête :** Demande qui implique l'intervention d'un service de la Municipalité. Fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'une lumière de rue brûlée, d'un ponceau, d'un équipement de parc défectueux du déneigement, etc.

**Signalement :** Dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux et/ou urbanisme. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

**Respect** : Sentiment qui porte à accorder à quelqu'un de la considération en raison de la valeur qu'on lui reconnaît.

**Professionalisme** : Qualité de quelqu'un qui exerce une activité avec une grande compétence.

## **5. CHAMP D'APPLICATION**

La Politique de gestion des requêtes et des plaintes sur la qualité des services s'adresse à l'ensemble du personnel municipal et concerne tous les services offerts par la Municipalité aux citoyens.

### **5.1 Accessibilité, simplicité et promptitude**

La Municipalité s'assure de faire connaître sa politique aux membres de son personnel et aux citoyens.

Les plaintes et les commentaires sur la qualité des services doivent être adressés à la directrice générale et greffière-trésorière. Un citoyen peut faire part de sa plainte ou de sa requête par téléphone, par courrier ou par courriel.

Lorsqu'une plainte sur la qualité des services est déposée par un représentant, un mandat de représentation (ou procuration) signé par le citoyen doit être fourni.

Lorsqu'une plainte sur la qualité des services est reçue par un membre du Conseil ou du personnel de la Municipalité, elle est immédiatement transmise à la directrice générale et greffière-trésorière qui transmet un accusé de réception dans un délai habituel de deux jours ouvrables à la suite de sa réception de la plainte. Toute plainte est traitée dans un délai habituel de 15 jours ouvrables suivant sa réception, sous réserve de circonstances particulières. Si une plainte ne peut pas être traitée dans le délai prévu, le citoyen en sera informé.

### **5.2 Confidentialité**

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la protection des renseignements personnels.

### **5.3 Responsabilité partagée**

Le Conseil municipal s'engage à ce que tous les membres du personnel de la Municipalité collaborent entre eux dans le processus de gestion des plaintes.

### **5.4 Exclusions**

Le processus de gestion des plaintes ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Une demande en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la protection des renseignements personnels;
- Une plainte déposée en vertu d'une loi ou d'un règlement;
- Une contestation qui a été déposée ou une décision qui a été rendue par une instance prévue par une loi ou un règlement;
- Une politique, un règlement ou une résolution du Conseil municipal;

- Les relations de travail;

Sont également exclues les plaintes qui ne concernent pas les services offerts par la Municipalité et celles qui concernent un motif qui a fait l'objet d'une précédente analyse par le directeur général et secrétaire-trésorier.

## **6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **6.1 Directrice générale et greffière-trésorière**

La directrice générale et greffière-trésorière est responsable du traitement des plaintes en conformité avec la présente politique. À cette fin, elle doit notamment :

- Prendre connaissance de toute plainte lui étant adressée;
- Inscrire la plainte dans le « Registre des plaintes »;
- Accuser réception de la plainte dans le délai prévu par la présente politique;
- Assurer le traitement de plainte dans le délai prévu par la présente politique ou, à défaut de pouvoir le faire, informer le plaignant du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie;
- Prendre les mesures correctives nécessaires lorsque la situation le justifie;
- Superviser la mise en place et le suivi des mesures retenues;
- Informer le plaignant des résultats.

La directrice générale et greffière-trésorière est également responsable :

- D'assurer un rôle de soutien et de conseil auprès de l'unité administrative concernée;
- De coordonner la procédure d'intervention d'une situation d'insatisfaction susceptible de faire ou faisant l'objet d'une médiation;
- De collaborer à l'amélioration de la qualité des services de la Municipalité, notamment en proposant des solutions pour améliorer les services de cette dernière et les relations avec les citoyens;
- De diffuser la présente politique auprès des membres du personnel ainsi que sur le site internet de la Municipalité;

### **6.2 Membres du personnel ou du Conseil municipal**

Tout membre du personnel de la Municipalité ou du Conseil municipal doit immédiatement transmettre au directeur général et secrétaire-trésorier toute plainte dont il est saisi et dont le traitement est visé par la présente politique.

### **6.3 Le Conseil municipal**

Le Conseil municipal adopte la présente politique et toute modification par voie de résolution à cet effet.

## **7. CRITÈRES DE RECEVABILITÉ**

Pour qu'une plainte soit recevable, traitée et fasse l'objet d'un suivi auprès du plaignant, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être suffisamment détaillée pour permettre une bonne compréhension de la situation;
- Être reliée à une action de la Municipalité ou à un service municipal, à un manquement à la réglementation municipale ou à une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice.

## **8. CRITÈRES DE NON-RECEVABILITÉ**

La Municipalité ne traite pas les plaintes et les requêtes suivantes :

- Les plaintes relatives à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
- Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Les plaintes relatives à un sujet déjà porté à l'intention d'un tribunal;
- Les plaintes sur tout aspect assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes;

## **9. TRAITEMENT DES REQUÊTES ET 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 :

- Réception de la requête ou de la plainte, inscription de la date de réception et inscription au registre;
- Transmission de la requête ou de la plainte à la direction générale, qui l'achemine au service concerné;
- Dans le cas d'une plainte, un avis de réception est émis au plaignant dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Par la suite, un suivi rapide est assuré, en identifiant le temps de délai d'analyse;
- Analyse de la situation et formulation des propositions de solutions (documentées) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou 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 requête ou de la plainte sont consultés;
- À la suite de l'analyse de la plainte, si celle-ci s'avère fondée ou non fondée, une communication est envoyée au plaignant afin de l'informer des mesures correctives mises en place, le cas échéant. Il lui sera également signifié que le dossier est fermé.
- La plainte est par la suite inscrite dans les statistiques de la Municipalité.

### **9.1 Délai de traitement**

Le traitement d'une requête ou d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de quinze (15) jours ouvrables est accordé

pour le traitement de la requête ou de la plainte et doit être calculé à partir de sa réception de cette dernière. Un délai supplémentaire peut survenir si des circonstances empêchent le traitement adéquat, dont notamment :

- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe de la Municipalité;
- La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.

Toutefois, le requérant ou le plaignant en sera avisé par écrit.

#### **10. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ**

Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.

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. Les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, dans les communications avec le plaignant. Si le traitement d'une plainte exige l'identification d'un plaignant, la Municipalité doit obtenir son autorisation avant de procéder au traitement du dossier.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillées 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 assure un traitement des requêtes et des plaintes en toute neutralité.

#### **11. DISPOSITIONS FINALES**

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal de la Municipalité de Lac-Simon et peut être modifiée par résolution dudit Conseil en tout temps.

#### **12. HARCÈLEMENT**

Aucune violence ou agression verbale ou physique ne sera tolérée.

#### **13. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur à compter du jour de son adoption par le Conseil municipal de la Municipalité de Lac-Simon, soit le 1<sup>er</sup> mars 2024, par la résolution 88-03-2024, et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.



Jean-Paul Descoeurs  
Maire



Marie-Pier Lalonde Girard  
Directrice générale  
et greffière-trésorière