



## **MUNICIPALITÉ DE SAINT-JEAN-DE-L'ÎLE-D'ORLÉANS**

# **POLITIQUE & PROCÉDURES EN GESTION DES PLAINTES**

Adopté le 3 mars 2014

**Modifié le 1<sup>er</sup> août 2022**

# POLITIQUE & PROCÉDURES EN GESTION DES PLAINTES

## 1. OBJECTIFS

- a. Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- b. Orienter les actions pour optimiser l'utilisation des ressources;
- c. Améliorer le service à la population.

## 2. CLIENTÈLE VISÉE

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

## 3. DÉFINITIONS

### ***Plainte***

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

### ***Plainte fondée***

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, que la demande est ponctuée d'imprécisions. 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 ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponceau, le bruit, déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

### **4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**

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

- a. Être exposée par écrit ou signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte de la municipalité);
- b. Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses noms, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par télécopieur ou par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen de la municipalité à la condition que le plaignant ou la plaignante signe et s'identifie;
- c. Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la municipalité;
- d. Fournir la date de l'évènement s'il y a lieu;
- e. Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la municipalité de faire enquête s'il y a lieu.

### **5. NON-ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ**

- a. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la municipalité ne sont pas traitées;
- b. Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la municipalité;
- c. Un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- d. Tout sujet relevant de la régie interne de la municipalité;
- e. 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.

## **6. CONFIDENTIALITÉ & NEUTRALITÉ**

- a. Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité;
- b. La confidentialité n'empêche pas la production de rapport 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.

## **7. FRAIS**

Aucun frais ne s'applique au plaignant pour le traitement des plaintes ayant trait à une disposition d'un règlement d'urbanisme : zonage, permis et certificats, construction, conditions d'émission des permis de construction et lotissement.

## **8. LE CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ**

- a. Réception de la plainte;
  - b. Accusé réception de la plainte;
  - c. Confirmation par écrit au plaignant du suivi & du règlement de la plainte;
  - d. Transmission au conseil si requis;
  - e. Classement du dossier.
-



<b>Numéro de dossier : PL-20</b> <u>    </u> - <u>    </u> - <u>    </u> - <u>    </u> <small>AA MM JJ No séquentiel</small>	<b>Date :</b>
<b>IDENTIFICATION</b> <small>(informations confidentielles)</small>	
<b>Nom plaignant:</b>	
<b>Nom personnes rencontrées :</b>	
<b>RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE</b>	
<b>Détails : :</b>	
<b>Signature :</b>	<b>Date :</b>