



---

## MUNICIPALITÉ DE SAINT-DENIS-SUR-RICHELIEU

### Politique de gestion des plaintes

Adopté par le Conseil municipal le 5 juin 2023  
Résolution numéro 2023-06-146

## **ARTICLE 1 OBJETSIFS**

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité vise à :

- ✓ Uniformiser la gestion des plaintes et requêtes;
- ✓ Assurer un traitement efficace et équitable des plaintes;
- ✓ Améliorer la qualité des services;
- ✓ Mettre en place un mécanisme pour permettre à la clientèle d'exprimer son insatisfaction;
- ✓ 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.

## **ARTICLE 2 LA PLAINTÉ**

### **2.1 Principes directeurs**

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;
3. Toutes les procédures de 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. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen frustré qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Municipalité pourrait voir sa plainte niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

### **2.2 Quelques définitions**

#### ***Plaignant :***

Toute personne ayant effectuée une plainte à la Municipalité.

#### ***Plainte :***

L'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement ou d'une personne. 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 un 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, le déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée pour l'administration.

### **2.3 Critères d'admissibilité d'une plainte**

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

- Être écrite et envoyée par la poste, par messagerie électronique ou déposée en personne au bureau municipal, durant les heures normales d'ouverture. Aucune plainte ne peut être déposée lors des séances publiques du Conseil ni directement à un employé en déplacement sur le territoire;
- Le plaignant doit fournir ses coordonnées (nom, adresse et numéro de téléphone) et doit signer la plainte écrite;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Touchant des biens ou services municipaux relevant de la Municipalité de Saint-Denis-sur-Richelieu;
- Touchant à des règlements ou lois qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité de Saint-Denis-sur-Richelieu;
- Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale;
- Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel

### **2.4 Non-admissibilité d'une plainte**

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées :

- Une plainte anonyme;
- Une plainte comportant un litige privé;
- Une plainte relevant d'une autre instance;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Une plainte relevant de la régie internet de la Municipalité;
- Une plainte verbale ou sur les réseaux sociaux;
- Toute 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**

La Municipalité de Saint-Denis-sur-Richelieu est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, quel 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 du 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.

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

## **ARTICLE 3 LE TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **3.1 Modalités de traitement**

Toute plainte sera dirigée vers la direction générale (sauf celles qui vise la direction générale, auxquels cas, elles seront dirigées vers le maire) qui analysera s'il s'agit d'une plainte fondée et qui verra à la diriger vers les services concernés pour son traitement. Le plaignant recevra un accusé de réception dans un délai maximum de 15 jours ouvrables par le service qui sera chargé du traitement de la plainte. Dans le cas d'une plainte non-fondée, le plaignant en sera avisé le plus rapidement possible par la direction générale (ou la personne désignée par celle-ci).

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 contactées.

À la suite de l'examen du cas par la direction ou le service responsable du traitement, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit. Le plaignant est informé des conclusions de l'examen.

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

Le dossier sera ensuite classé.

### **3.2 Délai de traitement**

En règle générale, les plaintes 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. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant sera informé de la situation.

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

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale. L'appel sera présenté au Conseil municipal qui consultera la plainte initiale et le rapport d'intervention produit par le personnel qui a traité la plainte. Le Conseil rend sa décision dans les trente (30) jours et celle-ci est sans appel.

### **3.4 Témoignage**

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