

**HUBERDEAU**



MUNICIPALITÉ D'HUBERDEAU  
101, rue du Pont, Huberdeau (Québec) J0T 1G0  
Téléphone : (819) 687-8321- Télécopieur : (819) 687-8808

**POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

**12-2018**

**ADOPTÉE LE : 13 FÉVRIER 2018**

**RÉSOLUTION NO : 22-18**

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

## 1. OBJECTIFS

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité d'Huberdeau vise les objectifs suivants :

- 1.1 S'assurer d'être à l'écoute du citoyen;
- 1.2 Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif;
- 1.3 Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- 1.4 Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
- 1.5 Améliorer la qualité des services;

## 2. DÉFINITIONS

### 2.1 Plainte :

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard d'un service municipal, ou du comportement d'employés municipaux.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux Lois ou à un règlement.

### 2.2 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.

### 2.3 Plainte non fondée :

Lorsqu'il s'agit de 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).

### 2.4 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, d'une lumière de rue brulée, d'un ponceau, d'un équipement de parc défectueux, du déneigement etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

### 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

- 3.1** 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. Les plaintes anonymes ou verbales ou celle relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la Municipalité.
- 3.2** Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;
- 3.3** 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.

### 4. PROCÉDURES

Tout le personnel de la Municipalité est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

- 4.1** Toute personne liée à la Municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet (annexe 1), soit à l'hôtel de ville ou sur le site internet de la Municipalité.
- 4.2** Toute plainte déposée à la Municipalité recevra un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. Néanmoins, cette politique vise, de manière générale, à pouvoir accuser réception des plaintes dans les deux jours ouvrables suivant le dépôt. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et, le cas échéant, de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen sera avisé en deçà de 8 jours ouvrables;
- 4.3** Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale aux heures régulières d'opération du bureau administratif de la municipalité, par courrier, courriel ou par télécopie.

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

### 5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte puisse être admissible, traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du plaignant, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 5.1 Être écrite et signée (préférentiellement sur le formulaire de la municipalité « annexe 1) et doit comprendre le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- 5.2 Être adressée au directeur général de la Municipalité (peut être transmise au comptoir, par courrier, courriel ou télécopie);
- 5.3 Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention de la municipalité;
- 5.4 Être fondée et déposée dans un délai raisonnable permettant à la municipalité de faire enquête s'il y a lieu;
- 5.5 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;

### 6. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

La Municipalité ne traite pas les plaintes suivantes:

- 6.1 Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Municipalité;
- 6.2 Les plaintes relatives à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
- 6.3 Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale;
- 6.4 Les plaintes relatives à un sujet déjà porté à l'intention d'un tribunal;
- 6.5 Les plaintes sur tout sujet relevant de la régie interne de la Municipalité;
- 6.6 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;
- 6.7 Une plainte concernant un manquement au code d'éthique et de déontologie des élus, des employés ou de membres de comité, laquelle sera traitée selon la procédure d'application édicté dans le code d'éthique et de déontologie la concernant.

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

### 7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

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 :

- 7.1 Réception de la requête ou de la plainte;
- 7.2 Acheminer la requête ou la plainte au service concerné;
- 7.3 Dans le cas d'une plainte, émettre un avis de réception écrit au plaignant dans les six (6) jours ouvrables et donner rapidement suite en identifiant le temps de délai d'analyse;
- 7.4 Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentée). Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés ;
- 7.5 Contacter à nouveau le requérant ou le plaignant pour l'informer de la solution retenue, et le cas échéant, de la date de réalisation prévue;
- 7.6 Confirmer par écrit le règlement de la requête ou de la plainte au requérant ou au plaignant;
- 7.7 Compléter et classer le dossier et inclure la requête ou la plainte dans les statistiques de la Municipalité;
- 7.8 Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte;

### 8. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

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*. 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 détaillée 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.

La plainte est conservée pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Municipalité.

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

### 9. 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.

---

Guylaine Maurice  
Directrice générale/secrétaire-trésorière

---

Évelyne Charbonneau  
Mairesse.



