

Politique de gestion des plaintes  
Municipalité de Saint-Urbain



Corporation Municipale de la  
Paroisse de Saint-Urbain

---

# Politique de gestion des plaintes

---

Adoptée le : 12 février 2024

---

**En date du 12 février 2024**

---

Politique de gestion des plaintes  
Municipalité de Saint-Urbain

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCTION Objectifs de la politique.....               | 3  |
| CHAPITRE 1 Définitions .....                              | 4  |
| CHAPITRE 2 Principes directeurs .....                     | 5  |
| 2.1 RESPECT .....   | 5  |
| 2.2 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ .....                   | 5  |
| 2.3 RÔLES ET DEVOIRS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE ..... | 6  |
| 2.4 RÔLES ET DEVOIRS DU PLAIGNANT .....                   | 6  |
| CHAPITRE 3 Cheminement et traitement des plaintes .....   | 7  |
| 3.1 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ .....                         | 7  |
| 3.2 PLAINTES NON ADMISSIBLES.....                         | 7  |
| 3.3 CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ .....                       | 8  |
| 3.4 SUIVI À LA PERSONNE PLAIGNANTE.....                   | 9  |
| CHAPITRE 4 Entrée en vigueur .....                        | 11 |
| 4.1 ENTRÉE EN VIGUEUR .....                               | 11 |

# **INTRODUCTION**

## **Objectifs de la politique**

Le conseil municipal de Saint-Urbain veut mettre en place une politique de gestion des plaintes afin de bonifier le service offert aux citoyens et aux différentes clientèles de la Municipalité. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

Cette politique s'adresse à toute personne, notamment, et sans s'y restreindre, aux citoyens de Saint-Urbain, aux entrepreneurs, aux employés municipaux, aux élus, aux visiteurs.

La politique de gestion des plaintes de la municipalité vise les objectifs suivants :

- Être à l'écoute de notre clientèle;
- Améliorer la qualité des produits et services;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre à la clientèle d'exprimer son insatisfaction;
- Préciser le rôle des membres du personnel municipal;
- Harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes;
- Participer à faire de Saint-Urbain un milieu où il fait bon vivre.

# CHAPITRE 1

## Définitions

« **Conseil** » : Membres du Conseil municipal de la municipalité de Saint-Urbain.

« **Municipalité** » : Municipalité de Saint-Urbain.

« **Plainte** » : Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard des services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse ou de service adéquats. 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 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 qui corrige un préjudice temporaire. Par exemple, la réparation d'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 municipale.

## **CHAPITRE 2**

### **Principes directeurs**

#### **2.1 RESPECT**

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

Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen insatisfait 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 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ**

La Municipalité de Saint-Urbain est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q A-2.1)*.

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, les plaintes sont traitées de manière 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.

## **2.3 RÔLES ET DEVOIRS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE**

Toute personne liée à la municipalité (employé(e) municipal(e), élu(e), sous-traitant(e), etc.) qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit au bureau municipal ou sur le site internet de la municipalité en lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes.

Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés. Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la direction générale, sauf dans le cas où une plainte serait déposée à son encontre, auquel cas, elle est transmise au maire ou à la mairesse.

## **2.4 RÔLES ET DEVOIRS DU PLAIGNANT**

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

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q A-2.1)*, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit.

Le refus de témoigner peut entraîner un abandon des poursuites judiciaires auprès de la personne accusée.

## CHAPITRE 3

# Cheminement et traitement des plaintes

### 3.1 RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Toute plainte doit obligatoirement se faire par écrit, à l'aide du formulaire fourni par la Municipalité, inclure les coordonnées du plaignant, être datée et signée.

Elle doit être transmise en personne au bureau municipal pendant les heures régulières d'opération. Il est également possible de transmettre le formulaire dûment rempli et signé par courriel à [munsturb@sainturbain.qc.ca](mailto:munsturb@sainturbain.qc.ca) en tout temps.

Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous le format :

**PL-AAAA-Numéro séquentiel à 3 chiffres**

*(exemple : PL-2024-001).*

### 3.2 PLAINTES NON ADMISSIBLES

Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées directement à l'administration municipale ne sont pas traitées.

Une plainte écrite déposée lors d'une séance publique du Conseil municipal n'est pas recevable.

Une plainte faite sur un réseau social de la Municipalité est jugée non recevable.

Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte.

Politique de gestion des plaintes  
Municipalité de Saint-Urbain

De plus, la municipalité ne traite pas les plaintes relatives :

- À un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la municipalité;
- À un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- À un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal judiciaire ou administratif;
- À tout sujet relevant de la régie interne de la municipalité;
- À la contestation de l'opportunité d'une décision locale prise conformément aux compétences et pouvoirs dévolus aux municipalités par la législation municipale (décisions relatives aux infrastructures, à la voirie, au traitement des matières résiduelles, aux loisirs, etc.);
- À tout aspect d'une plainte assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q A-2.1)*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

### **3.3 CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ**

- 1) Pour pouvoir faire le suivi adéquat, la plainte doit préciser le contenu minimal suivant :
  - Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses coordonnées (noms, adresse, numéro de téléphone, courriel);
  - Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la municipalité;
  - Fournir la date et l'heure approximative de l'événement s'il y a lieu;
  - Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la municipalité de faire enquête, s'il y a lieu;



Politique de gestion des plaintes  
Municipalité de Saint-Urbain

- Être accompagnée de photographies ou vidéos s'il y a lieu;
  - Avoir été faite à l'aide du formulaire fourni par la Municipalité, et être datée et signée.
- 2) La plainte est analysée par la direction générale.
  - 3) Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours ouvrables suite à la réception d'une plainte. Cet accusé stipule si la plainte est recevable ou non.
  - 4) La plainte est acheminée au responsable du service concerné.
  - 5) Le service effectue les recherches et vérification nécessaires. La personne plaignante peut être contactée pour toute précision requise à la bonne réalisation de cette étape.
  - 6) Lorsque les vérifications effectuées par le service concerné sont terminées, un rapport indiquant les conclusions de l'enquête est soumis à la direction générale.
  - 7) Le cas échéant, un suivi approprié est réalisé auprès de la personne accusée.

### **3.4 SUIVI À LA PERSONNE PLAIGNANTE**

Si la plainte est irrecevable : une explication est fournie au plaignant pour le renseigner sur les éléments qui rendent la plainte non recevable.

Si la plainte est recevable : à la suite de l'examen des conclusions par la direction générale, la personne responsable informe la personne plaignante des conclusions de l'enquête, dans la mesure du respect de la confidentialité associée à la personne accusée.

Si les conclusions satisfont la personne plaignante, le dossier est clos et un rapport est conservé.

Politique de gestion des plaintes  
Municipalité de Saint-Urbain

Si les conclusions ne satisfont pas la personne plaignante, le dossier est porté à l'attention de la direction générale, qui informe alors le conseil de la plainte et de son traitement.

Si le conseil est satisfait du traitement de la plainte, le dossier est clos et la direction générale en informe la personne plaignante.

Si le conseil est d'avis que la plainte exige d'autres interventions, il rend sa décision dans les trente (30) jours et en informe la personne plaignante.

## CHAPITRE 4

### Entrée en vigueur

#### 4.1 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal

Adopté à Saint-Urbain, le 12 février 2024 par la résolution 2024-02-036.



---

CLAUDETTE SIMARD  
**Mairesse**



---

MARTIN GUÉRIN  
**Directeur général**