

**Politique de gestion des plaintes et requêtes**  
**Mise à jour : septembre 2023**

La Municipalité offre des services publics aux citoyens et contribuables. Dans ce contexte, il est normal que ceux-ci adressent aux différents intervenants de la Municipalité des plaintes et requêtes et requêtes de différentes natures visant l'amélioration des services municipaux.

C'est pourquoi la Municipalité adopte une politique de gestion des plaintes et requêtes qui lui sont soumises. Cette politique rappelle les rôles des principaux intervenants à qui elles sont adressées et de quelle façon elles seront traitées. La présente politique est complémentaire à la législation et aux règlements municipaux et ne saurait s'y substituer : ainsi et à titre d'exemple, si un règlement municipal prévoit la procédure à suivre pour l'obtention d'un permis, ce règlement a préséance sur la présente politique ou encore, si la loi impose un délai pour agir, ce délai devra être respecté.

### **1. DÉFINITIONS**

**Agent de plaintes et requêtes** : personne chargée de recevoir, traiter et répondre à une plainte et/ou requête portée à l'endroit de la Municipalité.

**Directeur général** : personne qui détermine la stratégie globale de la Municipalité. Il supervise et gère les ressources afin d'atteindre les objectifs discutés.

**Municipalité** : Municipalité de Stoke.

**Plaignant** : Toute personne qui formule, par écrit, une plainte et/ou une requête à la Municipalité.

**Plainte** : insatisfaction formulée par écrit à la Municipalité sur la prestation de services municipaux. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois, d'un prétendu abus de pouvoir ou d'un incident de confidentialité (divulgation de renseignements personnels).

**Plainte fondée** : une plainte est fondée lorsqu'il y a préjudice à une personne et que l'incident mentionnée apporte un changement ou la correction d'une situation mentionnée.

**Plainte non fondée** : une plainte s'avère non fondée lorsque le sujet ne relève pas de ses compétences, de règlements ou de lois auxquels la Municipalité est assujettie.

**Procédure d'examen** : procédure d'examen des plaintes et requêtes établie par le conseil municipal de la Municipalité aux fins d'examen.

**Requête** : expression d'une demande d'amélioration reliée ou non à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

**Requête fondée** : lorsque la requête est susceptible d'entraîner un changement, une amélioration ou une correction de situation.

**Requête non-fondée** : lorsque la requête est basée sur une rumeur ou une perception ou que la demande est ponctuée d'imprécisions. Il s'agit souvent d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

**Requête urgente** : elle fait référence à l'exigence d'un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps qui corrige un préjudice ponctuel. Par exemple, la réparation d'un nid de poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement

**Substitut** : toute personne à l'emploi de la Municipalité désignée par le directeur général pour procéder à l'examen d'une plainte en assistance ou en remplacement de l'agent de plaintes et requêtes.

## **2. OBJECTIFS**

La présente politique a pour objectifs :

- De fournir à la population un traitement des plaintes et requêtes adéquat, neutre et objectif;
- D'assurer un traitement uniforme des plaintes et requêtes;
- De répondre à la personne plaignante dans un délai raisonnable;
- D'orienter des actions pour optimiser l'utilisation des ressources;
- D'améliorer les services offerts à la population.

## **3. RESPONSABILITÉS**

### **3.1 Le rôle de l'élu**

L'un des rôles de l'élu est de représenter ses citoyens et c'est à ce titre qu'il est sollicité par des citoyens qui lui soumettent des demandes particulières et qui s'attendent à recevoir une attention personnelle de la part de la municipalité.

Le document « Rôles et responsabilités des élus » de la FQM du 1<sup>er</sup> juillet 2013 s'exprime ainsi :

*« [L'élu] ne peut faire toutes les recherches, ni trouver toutes les solutions. Il doit clarifier le plus précisément possible la demande du citoyen, le diriger vers l'organisme ou la personne appropriée et assurer un suivi. Ainsi, il pourra fournir une réponse aux demandes des citoyens sans que cette activité n'accapare tout son temps. »*

L'élu, loyal envers l'organisation municipale, souhaitera que les réponses données soient cohérentes d'un citoyen à un autre et prendra donc les moyens appropriés pour s'en assurer, notamment en référant le citoyen à la présente politique.

### **3.2 Le rôle du maire**

Le maire, comme chef de la municipalité, a une responsabilité plus grande que celle des élus, puisqu'il possède un droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité.

L'article 142 du Code municipal prescrit notamment ce qui suit :

*« 142. 1. Le chef du conseil exerce le droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité, voit spécialement à ce que les revenus de la municipalité soient perçus et dépensés suivant la loi, veille à l'accomplissement fidèle et impartial des règlements et des résolutions et communique au conseil les informations et les recommandations qu'il croit convenables dans l'intérêt de la municipalité ou des habitants de son territoire.*

*2. Il signe, scelle et exécute, au nom de la municipalité, tous les règlements, résolutions, obligations, contrats, conventions ou actes faits et passés ou ordonnés par cette dernière, lesquels lui sont présentés par le secrétaire-trésorier, après leur adoption par le conseil, pour qu'il y appose sa signature. »*

### **3.3 Le rôle du directeur général**

Le directeur général est chargé du traitement des réclamations et plaintes et requêtes par le législateur.

L'article 212 du Code municipal indique notamment :

*« 212. Dans l'application des articles 210 et 211, le directeur général exerce notamment les fonctions suivantes:*

*1° il assure les communications entre le conseil, le comité administratif et les autres comités, d'une part, et les autres fonctionnaires et employés de la municipalité, d'autre part; à cette fin, il a accès à tous les documents de la municipalité et il peut obliger tout fonctionnaire ou employé à lui fournir tout document ou tout renseignement, sauf si celui-ci est, de l'avis du directeur du service de police, de nature à révéler le contenu d'un dossier concernant une enquête policière;*

*(...);*

*3° il examine les plaintes et requêtes et les réclamations contre la municipalité;*

*(...);*

*(...);*

*6° il fait rapport au conseil ou au comité administratif sur l'exécution des décisions de celui-ci et notamment sur l'emploi des fonds aux fins pour lesquelles ils ont été votés. »*

Afin de réconcilier le rôle de chacun, rôle « politique et de représentation » en regard des membres du conseil et rôle « administratif et de gestion » en regard du directeur général, la municipalité se dote d'une politique de gestion des plaintes et requêtes afin de clarifier le processus d'analyse et de traitement de celles-ci.

### **3.4 Le rôle de l'agent de plaintes et requêtes**

L'agent de plaintes et requêtes est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes et requêtes. Il est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent des plaintes et requêtes.

Lorsqu'une plainte et/ou requête met en cause l'indépendance de l'agent de plaintes et requêtes et fait en sorte que celui-ci pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions, il doit dénoncer ledit intérêt, renoncer à l'examen de cette plainte et/ou requête, en informer le plaignant et le directeur général. Ce dernier désignera un substitut pour faire l'examen de la plainte.

### **4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**

Toute personne peut adresser une plainte et/ou une requête à la Municipalité. Ces personnes peuvent être un citoyen, un groupe de citoyen, un contribuable, un groupe de contribuables, des élus.

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

- Être écrite sur le formulaire prescrit par la municipalité; si elle est verbale, elle est transcrise sur ce formulaire;
- Le plaignant doit signer le formulaire et donner son adresse civique prouvant son identité;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention.

### **5. 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*. Quel que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, les plaintes et requêtes sont traitées de manière confidentielle, sauf dans la mesure prévue dans cette loi.

### **6. MODALITÉS DE TRAITEMENT**

Un accusé réception par écrit est envoyé au requérant dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception.

Le traitement est effectué par l'agent de plaintes et requêtes, sous la responsabilité du directeur général, à moins que la requête ne le vise lui-même. Dans ce dernier cas, cette requête est référée au maire.

Le requérant, l'individu mis en cause, les employés pertinents de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le traitement peuvent être contactés. À

la suite de l'examen du cas par le directeur général, le requérant est à nouveau contacté avec confirmation par écrit pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré au dossier de plainte et/ou requête.

En règle générale, l'agent de plaintes et requêtes se fait un devoir de régler la plainte et/ou la requête dans les plus brefs délais. Advenant un délai de traitement supérieur à trente (30) jours, le directeur général fait rapport au conseil municipal du fait que la plainte et/ou requête est en voie de traitement, et ce, en préservant la confidentialité du requérant.

#### **7. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS**

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par l'agent de plaintes et requêtes dans les délais prescrits, il a également droit de recours auprès du directeur général. En cas de désaccord avec la réponse fournie par le directeur général, le plaignant peut transmettre sa plainte et/ou requête au conseil municipal pour décision finale.

#### **8. DISPOSITIONS FINALES**

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps. Aucune plainte et/ou requête ne peut être déposée ni sera acceptée lors des séances publiques.

#### **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique a été adoptée par le Conseil municipal de Stoke le 11 septembre 2023 et entre en vigueur conformément à la Loi.



## Formulaire de plainte et requête

Date : _____	Numéro de dossier : _____
Description de l'incident ou de l'objet de la plainte et/ou requête :	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Date de l'incident : _____	
Plaignant(e)	
Nom : _____	
Adresse : _____	
Code postal : _____ Téléphone : _____	
Courriel : _____	
Signature :	
SUIVI	
Document remis à _____	
Le : _____ Accusé réception envoyé le _____	
Réponse envoyée le _____	
Décision :	
<hr/> <hr/> <hr/>	
Signature :	

Veuillez transmettre ce formulaire à la Municipalité de Stoke / Plainte

- Par la poste : 403, rue Principale, Stoke (Québec) J0B 3G0
- Par courriel : [greffe@stoke.ca](mailto:greffe@stoke.ca)

### CONSENTEMENT EN VERTU DE LA LOI 25

*Par la transmission du présent document, je consens à la collecte, l'utilisation et la communication de mes renseignements personnels par les membres des services municipaux requis, et ce, selon la nature de ma plainte et/ou de ma requête. Je comprends que je peux faire une demande d'accès, de rectification et de retrait de mon consentement en tout temps en acheminant ma demande par courriel à [greffe@stoke.ca](mailto:greffe@stoke.ca).*