



Politique de gestion des plaintes et des requêtes

Adoptée par le conseil municipal le 5 février 2024

Résolution 24-02-020

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

1. OBJECTIF

La présente politique consiste à uniformiser la gestion des plaintes et des requêtes et d'assurer un traitement efficace et équitable des plaintes et des requêtes formulées auprès de la municipalité de Bégin. Elle tend aussi au maintien de l'efficacité des services et les améliorer au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens.

2. DÉFINITIONS

Municipalité :	Municipalité de Bégin
Plaignant :	Toute personne ayant effectuée une plainte ou une requête 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.
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'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis et que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.
Requête de services :	Demande qui implique l'intervention d'un service de la Municipalité. 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 déneigement, l'éclairage de rue, etc.
Signalement :	Dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux et/ou d'urbanisme. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

3. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ ET D'UNE REQUÊTE

Pour qu'une plainte ou une requête puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes :

- Être obligatoirement se faire par écrit sur le formulaire prévu à cette fin (annexe A ou B), signée et datée. Si la personne refuse de faire la plainte ou la requête par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée, sauf si la plainte ou la requête concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes ;

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

- Doit contenir les informations suivantes :
 - Nom et prénom de la personne plaignante ou requérante
 - Adresse complète de la personne plaignante ou requérante
 - Numéro de téléphone de la personne plaignante ou requérante
 - Adresse courriel (s'il y a lieu) de la personne plaignante ou requérante
 - Date de l'événement ou du dépôt de la requête ou de la plainte
 - Le service concerné
 - L'objet de la requête ou de la plainte
 - Un exposé des faits
 - Pièces justificatives s'il y a lieu
- Doit être fondée, basée sur des faits. Ne doit pas être une rumeur ou une perception ;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires permettant une intervention ;
- Doit être reliée à un règlement municipal, une loi applicable par la Municipalité ou une action de la Municipalité ;
- Doit être envoyée par la poste, par courriel ou encore déposée en personne au bureau administratif de la Municipalité, aux heures régulières. Aucune plainte n'est recevable lors des séances publiques du conseil.

4. CRITÈRES DE NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE OU D'UNE REQUÊTE

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

- Une plainte ou une requête anonyme ;
- Une plainte ou une requête comportant un litige privé ;
- Une plainte ou une requête relevant d'une autre instance ;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal ;
- Une plainte ou une requête à caractère haineux ou diffamatoire.

5. LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

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 :

1. Réception de la requête ou la plainte aux bureaux de la Municipalité ;
2. Dans le cas d'une plainte fondée et admissible, émettre un avis de réception écrit au plaignant dans un délai raisonnable de six (6) jours ouvrables et un approximatif du temps d'analyse de la plainte ;

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

3. Analyser la situation et formulaire des propositions de solution (documentée) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou 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 requête ou de la plainte sont consultés ;
4. Lorsque requis, 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 ;
5. Dans le cas d'une plainte incomplète ou s'il y a des zones grises, un avis sera envoyé au plaignant demandant un complément d'information auquel le plaignant devra répondre à défaut de quoi la plainte sera caduque ;
6. Dans le cas d'une plainte, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'analyse de la plainte sera effectué (annexe C) ;
7. À la conclusion du traitement de la plainte, le plaignant, lorsque la situation l'exige, sera informé de la situation retenue ;
8. L'application de la réglementation liée à la sécurité publique sera à la discrétion de la Sûreté du Québec. Dans ce cas, si constat d'infraction est applicable, il sera émis par la Sûreté du Québec et administré par la Cour municipale de la Ville de Saguenay.
9. La Municipalité verra à archiver le dossier de la plainte.

6. DÉLAI DE TRAITEMENT

Le traitement d'une requête ou d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la requête ou de la plainte et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière par la Municipalité. Un délai supplémentaire peut survenir si des circonstances hors de contrôle empêchent le traitement adéquat, dont notamment :

- a) Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la Municipalité de Bégin ;
- b) La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.

Toutefois, le requérant ou le plaignant sera avisé dans ces cas par écrit.

7. CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ

Un dossier de requête ou de plainte demeure sous la garde du service concerné et est maintenu dans un système de conservation qui en préserve la confidentialité. Le dossier sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Municipalité.

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

Les procédures du traitement de plaintes et requêtes seront effectuées dans le plus grand respect de tous, par toutes les parties et, dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité est soumise à Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, Les plaintes traitées ne seront pas divulguées. 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 des plaintes n'empêche cependant pas la production de rapports et documents et la transmission des renseignements utiles de la plainte pour permettre aux intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte.

8. DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adopté par le conseil municipal de la municipalité de Bégin et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps.

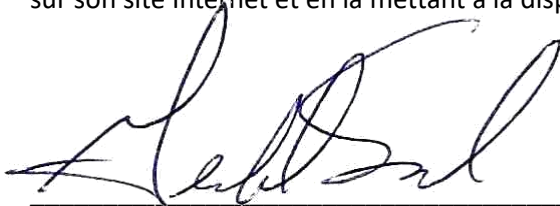
9. APPROBATION DE LA POLITIQUE

Cette politique a été approuvée par le conseil municipal à sa séance du 5 février 2024, par la résolution numéro 24-02-020.

10. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 5 février 2024.

Dès son entrée en vigueur, l'organisme municipal la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet et en la mettant à la disposition de toute personne au bureau municipal.



Monsieur Gérald Savard, maire



Madame Mireille Bergeron, directrice générale et greffière-trésorière

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

ANNEXE A

FORMULAIRE DE PLAINTE

Veillez soumettre le formulaire dûment rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel, par la poste ou en personne au bureau municipal.

Note : Les champs marqués par un astérisque (*) sont obligatoires.

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE			
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeurent confidentiels			
*Nom et prénom :			
*Adresse	*no civique et rue :		
	*Municipalité		
	*Code postal :		
*Téléphone :		Adresse courriel :	
DESCRIPTION DE LA PLAINTE			
*Indiquer le département concerné :			
Urbanisme <input type="checkbox"/>	Employés municipaux <input type="checkbox"/>	Signalement <input type="checkbox"/>	
Voirie <input type="checkbox"/>	Déneigement <input type="checkbox"/>		
Autre : <input type="checkbox"/> précisez : _____			
*Description détaillée des faits allégués			

Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.			
ATTESTATION			
*En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.			
*Signature :			
*Date :			

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

ANNEXE B

FORMULAIRE DE REQUÊTE CITOYENNE

Veillez soumettre le formulaire dûment rempli par courriel (info@begin.ca), par la poste ou en personne au bureau municipal (126, rue Brassard).

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA REQUÊTE			
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeurent confidentiels			
Nom et prénom :			
Adresse	No civique et rue :		
	Municipalité		
	Code postal :		
Téléphone :		Adresse courriel :	
DESCRIPTION DE LA REQUÊTE			
Indiquer le département concerné :			
Éclairage des voies de circulation <input type="checkbox"/> Loisirs et culture <input type="checkbox"/>			
Signalisation et marquage <input type="checkbox"/>			
Autre : <input type="checkbox"/> précisez : _____			
Description détaillée de la requête (objet, localisation, problématique, etc.)			
ATTESTATION			
En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.			
Signature :			
Date de la requête :			

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

ANNEXE C
RAPPORT D'INTERVENTION CONCERNANT UNE PLAINTÉ

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT			
Nom et prénom :			
Adresse :	No civique et rue :		
	Municipalité :		
	Code postal :		
Téléphone :		Courriel :	
RÉSULTATS ET CONCLUSION DE L'ANALYSE			
Document à joindre : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
SOLUTION APPORTÉE AU RÈGLEMENT DE LA PLAINTÉ			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
AUTRES COMMENTAIRES			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
RÉPONSE AU PLAIGNANT			
Réponse transmise le :		Par :	
Approuvé par :		Date :	

Note : seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.