

## Politique de gestion des plaintes (*PGP*)

Dernière mise à jour : août 2024

# Politique de gestion des plaintes

## OBJECTIFS

La présente politique consiste à :

- Uniformiser la gestion des plaintes et des requêtes ;
- Assurer un traitement efficace et équitable des plaintes et requêtes ;
- Maintenir l'efficacité des services et les améliorer au besoin.

## Article 1 Définitions

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plainte     | Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen pour les services municipaux ou à l'égard du comportement d'un employé de la municipalité. Celle-ci peut également consister à une dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et règlements régissant le territoire servi, d'un dommage matériel causé par autrui ou d'un prétendu abus de pouvoir. |
| Requête     | Une requête inclut une demande d'intervention des services de la municipalité concernant soit l'administration générale ou l'entretien des infrastructures publiques de la municipalité. (routes, bâtiments, loisirs, eau, lumières, etc.)                                                                                                                              |
| Signalement | Renseignement communiqué à la municipalité par rapport à une situation qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des préjudices ou une infraction à un règlement municipal. Considéré et traité comme une plainte.                                                                                                                                                |
| Commentaire | Expression d'une insatisfaction, d'une observation ou d'une proposition visant notamment à améliorer un milieu de vie, un service ou une infrastructure.                                                                                                                                                                                                                |

## Article 2 Clientèle visée

Tout citoyens de la municipalité de Larouche peut adresser une plainte à l'administration de la municipalité de Larouche. Incluant les groupes de contribuables, les élus et les fonctionnaires municipaux.

### **Article 3 Critères d'admissibilité**

Pour qu'une plainte soit retenue, elle doit répondre aux exigences suivantes :

- Être inscrite dans le formulaire tout en incluant votre identification, le sujet, les signatures et les pièces justificatives (être suffisamment détaillée) ;
- Être issue d'un citoyen de la municipalité ;
- Être de la compétence de la municipalité ;
- Être basée sur des faits et non sur des rumeurs ou perceptions ;
- Constituer une plainte et non une requête ou un commentaire.

### **Article 4 Critères de non-admissibilité**

Pour qu'une plainte soit admissible, elle ne doit pas répondre à l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- Être relative à un litige privé ;
- Être d'une autre instance gouvernementale ;
- Être issu des réseaux sociaux ;
- Être de caractère haineux ou diffamatoire ;
- Avoir déjà été porté à l'attention de tribunaux ;

### **Article 5 La procédure**

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit à l'hôtel de ville ou sur le site internet de la municipalité en expliquant que les plaintes verbales ne sont pas prises. Une plainte qui s'avérerait incomplète risque de ne pas être retenue pour traitement.

À noter qu'aucun suivi ne sera fait autre que l'accusée de réception dans le traitement de la plainte.

Processus de réception des plaintes pour l'administration municipale :

1. Réception du formulaire ou d'un courriel par le fonctionnaire désigné ;
2. Inscription à la liste et envoi d'un accusé de réception ;
3. Évaluation en collaboration avec les différents services, si nécessaire, des mesures à prendre ;
4. Intervention et/ou redirection selon les cas :
  - a. L'application de la réglementation liée à la sécurité publique par le service Police Ville Saguenay.
5. Inscription des mesures dans le rapport d'intervention ;
6. Classification dans le dossier d'adresse des plaintes et actualisation au fichier de suivi. *\*Voir l'aide-mémoire en annexe 1 et 2.*

**Article 6      Délai de traitement**

À la réception d'une plainte, la municipalité s'engage à effectuer son traitement à l'intérieur de 30 jours ouvrables. Ce délai commence après l'envoi de l'accusé de réception qui va jusqu'à 5 jours ouvrables. Un délai supplémentaire peut survenir si des circonstances hors du contrôle de la municipalité venaient à empêcher le traitement, dont notamment :

- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ;
- La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.

**Article 7      Confidentialité**

La municipalité de Larouche 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, les plaintes traitées demeurent confidentielles. Si le traitement venait à exiger la divulgation de l'identification du plaignant, une autorisation par écrit serait nécessaire pour procéder.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission des renseignements suffisamment détaillées pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer une conclusion et de faire des recommandations.

## **Article 8      Comité de suivi**

Le comité de suivi a pour objectif d'assurer l'application, le suivi et l'amélioration continue de la politique de gestion des plaintes. Il veille à ce que l'ensemble des plaintes des citoyens soient traitées de manière efficace, transparente et équitable, tout en proposant des recommandations. Les responsabilités du comité sont d'effectuer une reddition de compte annuellement pour l'envoyer au conseil municipal en produisant une analyse qualitative et quantitative. Le comité a également comme responsabilité de sensibiliser le personnel de la municipalité à la procédure de gestion des plaintes.

## **Article 9      Dispositions finales**

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de la municipalité de Larouche et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps. Les modifications seront recommandées aux 2 ans par le Comité de travail de gestion des plaintes, constituer de la direction générale, un membre du conseil, du contre-maître au travaux publics et de l'urbaniste. Ils ont pour mandat d'améliorer le processus et l'adapter à la communauté grâce à leur analyse.

## **Article 10    Approbation de la politique**

Cette politique a été approuvée par le conseil municipal à sa séance du 19 août 2024 par la résolution numéro 24-08-217.

## **Article 11    Date d'entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le 20 août 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.

*La présente politique est inspirée de celle de la municipalité de Bégin, de St-Felix d'Otis, de Ste-Rose-du-Nord et de la commission municipale du Québec, plus précisément de leur audit concernant la gestion des demandes et rétroactions.*

X

Guy Lavoie  
Maire

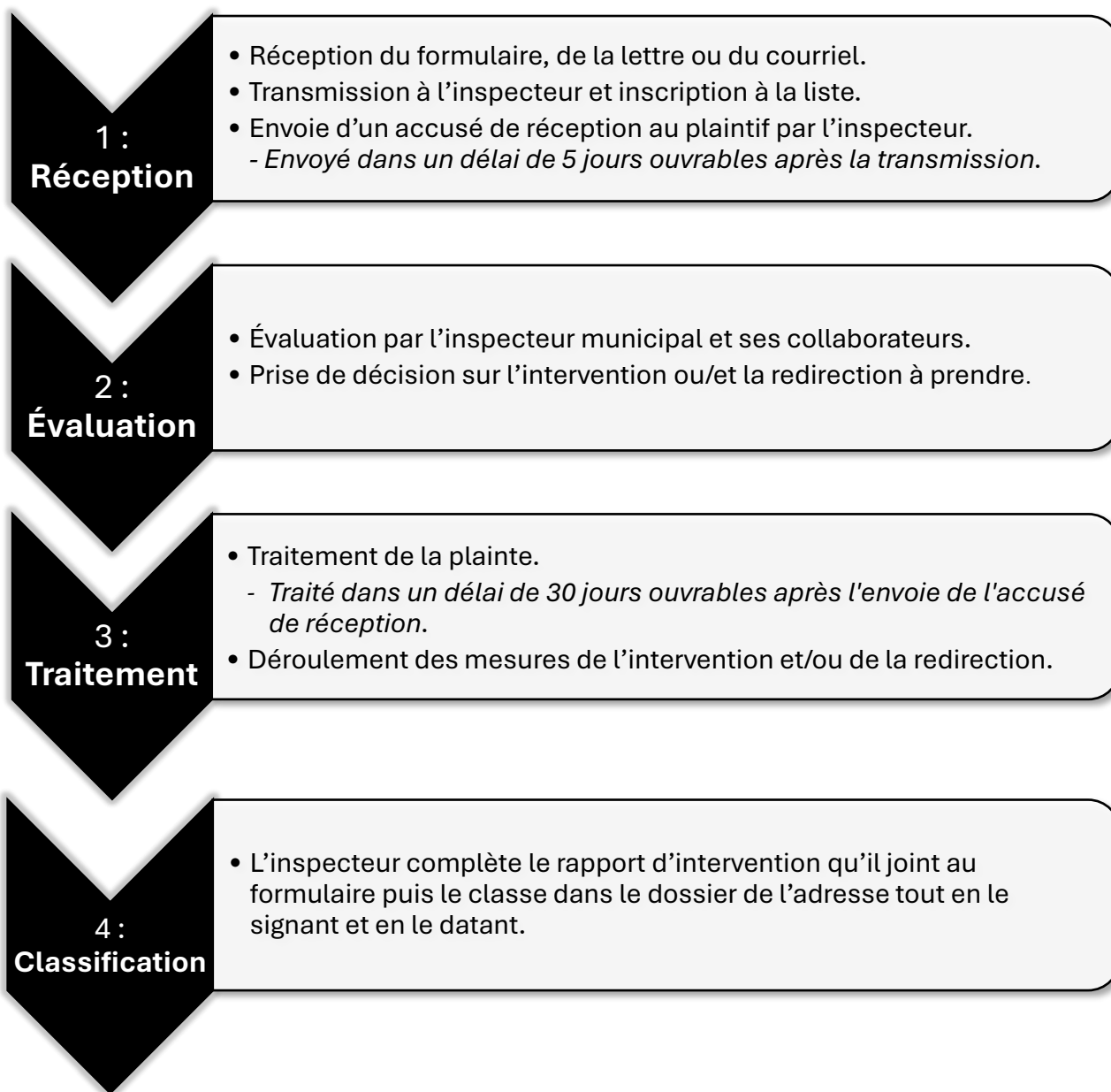
X

Shirley Hébert  
Directrice générale

## ANNEXE 1

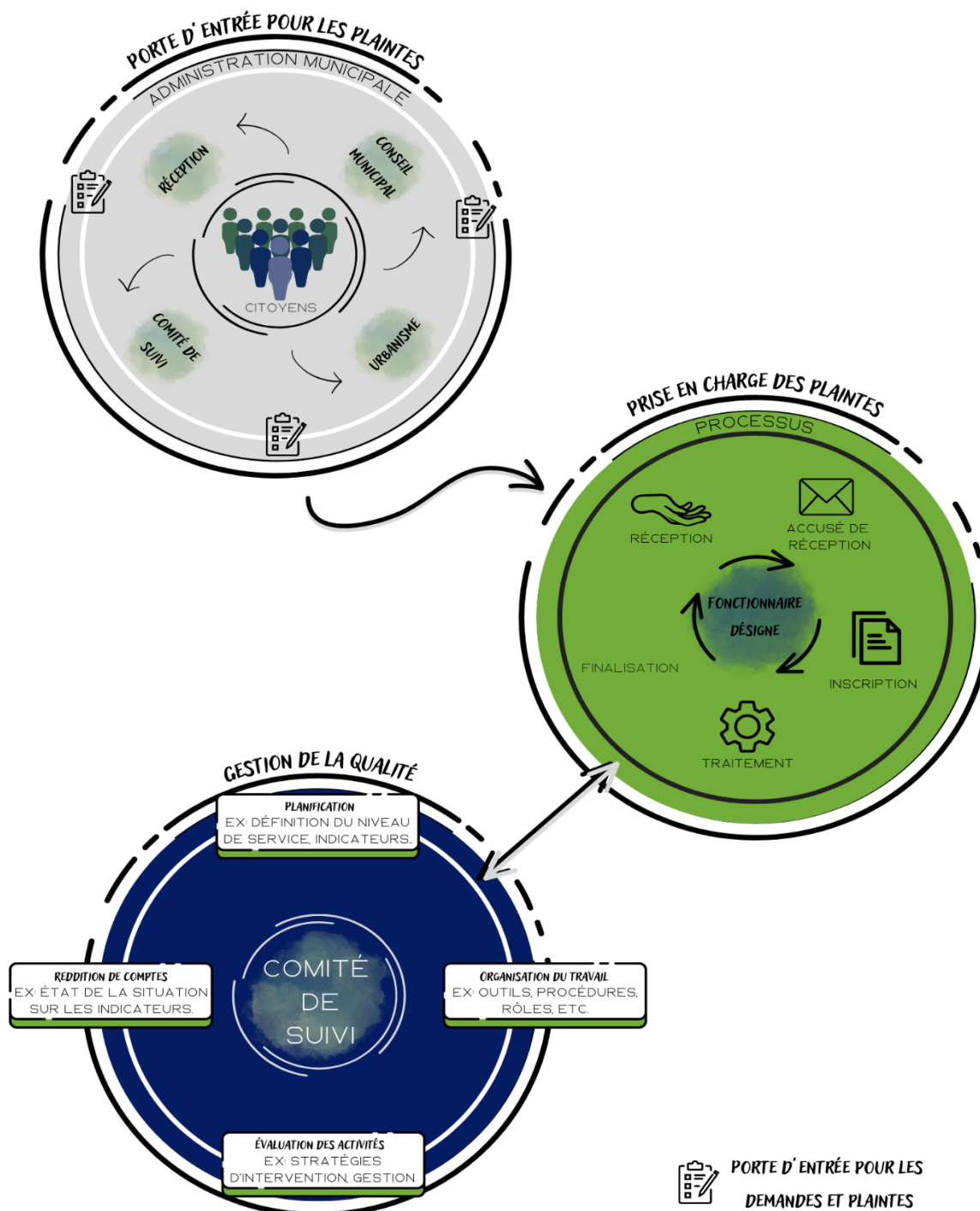
### Processus de traitement des plaintes en urbanisme

#### - Aide-mémoire -



## ANNEXE 2

### Cartographie de la politique de gestion des plaintes



*Inspiré de la commission municipale du Québec, plus précisément de leur audit concernant la gestion des demandes et rétroactions.*