



PROVINCE DE QUÉBEC
CORPORATION MUNICIPALE DE
NOTRE DAME DE MONTAUBAN
M.R.C. MÉKINAC

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Dans un esprit bienveillant et animé par le désir d'écouter attentivement les résidents de Notre-Dame-de-Montauban, la municipalité instaure une Politique de gestion des plaintes. Cette initiative vise à mettre en place un mécanisme permettant à toute personne insatisfaite d'exprimer son mécontentement. Ce dispositif contribue également à maintenir la qualité des services en fournissant un cadre de référence assurant un traitement adéquat, uniforme et prompt des plaintes.

La présente politique de gestion des plaintes est un outil essentiel dans la procédure de traitement des plaintes de la municipalité. Elle vise à instaurer une plus grande équité envers les citoyens en établissant et en appliquant une procédure neutre, transparente et équitable. De plus, elle vise à uniformiser le traitement des plaintes de façon adéquate tout en assurant la neutralité et la confidentialité.

CONSIDÉRANT que la Municipalité de Notre-Dame-de-Montauban a mis en place un formulaire de plainte à l'automne 2023;

CONSIDÉRANT que la Municipalité souhaite bonifier la gestion des plaintes;

CONSIDÉRANT que la Municipalité désire mieux contrôler et gérer les plaintes;

CONSIDÉRANT que la Municipalité désire uniformiser le traitement des plaintes de façon adéquate tout en assurant la neutralité et la confidentialité;

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par Jean-Louis Martel

ET RÉSOLU

QUE la Municipalité de Notre-Dame-de-Montauban adopte la Politique de gestion des plaintes.

ADOPTÉE à l'unanimité des conseillers présents.

1. DÉFINITIONS

Termes utilisés : Dans l'application de ce règlement, les mots suivants sont définis comme suit :

Plaignant ou personne plaignante : Toute personne ayant formulé, par écrit, une plainte à la Municipalité.

Plainte : Expression de l'insatisfaction d'une personne quant à un événement, ou un service municipal, un comportement inapproprié ou une allégation d'abus de pouvoir visant un employé ou un élu municipal.

Plainte fondée : situation relative à un événement, un service municipal, au comportement d'un employé ou d'un élu municipal, causant un tort à qui que ce soit et qui s'inscrit dans une démarche de redressement.

Plainte non fondée ou non recevable : une rumeur ou une perception, un commentaire, un avis ou une suggestion, un contenu trop imprécis ou injurieux ou qui ne démontre aucun tort.

Plainte verbale : information transmise directement, en personne ou au téléphone, au représentant d'un service municipal, qui permet de corriger une situation et qui sera traitée comme une requête.

Procédures judiciaires : Procédures engagées pour régler un litige devant les tribunaux ou toute autre instance judiciaire. Les plaintes reçues dans le cadre de procédures judiciaires, de constats d'infractions ou tout autre litige ne sont pas visées par la présente politique, car le processus judiciaire ne peut être interrompu.

Requête : Demande particulière qui implique la planification d'une intervention d'un service de la Municipalité et qui fait référence à un changement de situation (nid-de-poule, ponceau abîmé, équipement de parc défectueux, etc.). Toute requête est traitée en fonction des priorités et des objectifs du service municipal concerné. Considérée comme de l'information privilégiée permettant de corriger une situation, la requête ne sera pas traitée en vertu de la présente politique.

2. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être exposée par écrit sur le formulaire prévu à cette fin;
- Contenir les informations requises permettant d'identifier et de joindre le plaignant (nom complet, adresse, téléphone et courriel);
- Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention;
- 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;
- Être basée sur des faits et non sur une rumeur ou une perception.

3. CRITÈRES DE NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

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

- Une plainte anonyme, verbale ou effectuée par l'entremise de réseaux sociaux;
- Une plainte comportant un litige privé;
- Une plainte qui n'est pas du ressort de la Municipalité ou qui s'adresse à une autre instance;
- Une plainte dont le sujet a déjà été porté à l'attention d'un tribunal (procédures judiciaires);
- Une plainte déposée lors d'une séance publique du conseil municipal;
- Une plainte publiée sur les réseaux sociaux;
- Une plainte assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnel*;
- Une requête.

4. 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*.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les situations et de faire des recommandations. Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes parties et, dans la plus stricte confidentialité et neutralité.

5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

- Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. L'adresse courriel fournie dans le formulaire de plainte sera utilisée. L'accusé de réception contiendra les renseignements suivants :
 - Un avis, dans le cas d'une plainte incomplète, comportant une demande de complément d'information auquel le plaignant doit répondre dans un délai fixé à défaut de quoi la plainte sera présumée abandonnée;
 - Un avis, dans le cas d'une plainte non fondée ou non recevable;
 - Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
 - Un avis, si la plainte est recevable, informant le plaignant que sa plainte fera l'objet d'une analyse.
- La plainte est acheminée au responsable du service concerné à moins que la plainte ne le concerne directement dans lequel cas elle est traitée par la direction générale.
- 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 plainte sont contactés pour l'examen de la plainte et, le cas échéant, la rédaction d'un rapport d'intervention.
- Suivant le rapport d'intervention, la municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures nécessaires pour apporter des correctifs.

Adoptée le 14 mars 2024

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE PLAINTE

Retourner ce formulaire par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Info.ndm@regionmekinac.com

555 avenue des Loisirs, Notre-Dame-de-Montauban, G0X 1W0

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT		
Informations obligatoires et confidentielles*		
Nom et Prénom* :		Vous déposez une plainte en tant que* : <input type="checkbox"/> Propriétaire occupant <input type="checkbox"/> Propriétaire non-résident ou non-occupant <input type="checkbox"/> Locataire <input type="checkbox"/> Propriétaire d'entreprise
Adresse complète* :	Adresse :	
	Ville :	
	Code postal :	
Téléphone* :		
Courriel* :		
DESCRIPTION DE LA PLAINTE		
Adresse concernée :		
Date de l'événement :		
Description :		
Demande de mesures correctives (le cas échéant) :		
<i>J'atteste que les affirmations contenues dans cette déclaration sont véridiques.</i>		
Signature* :		
Date* :		
SECTION RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION		
Plainte reçue	Par :	Date :
Acheminé à :	<input type="checkbox"/> Urbanisme <input type="checkbox"/> Direction <input type="checkbox"/> Voirie <input type="checkbox"/> Loisirs <input type="checkbox"/> Service citoyen	

Les formulaires partiellement complétés ou dont le plaignant aurait omis de s'identifier seront rejetés ou non traités. La municipalité s'engage à ce que votre identité demeure confidentielle. Cependant, soyez avisé que la présente plainte pourrait amener la municipalité ou toute autre entité désignée à entreprendre des procédures pénales contre le contrevenant.

ANNEXE 2 – RAPPORT D’INTERVENTION

À L’USAGE DE LA MUNICIPALITÉ	
Accusé de réception envoyé le :	
Respecte les critères d’admissibilité :	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Plainte non fondée <input type="checkbox"/> Plainte fondée <input type="checkbox"/> Requête de service	
Si plainte non fondée, indiquer sous quels motifs :	
TRAITEMENT DE LA PLAINTE	
Responsable (nom, prénom et fonction) :	
Enquête du responsable :	
Solutions proposées :	
TRAITEMENT FINAL	
Acheminé à la direction générale le :	
Action apportée et informations transmises :	
Signature :	Date :