POLITIQUE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET REQUÊTES

ADOPTÉ LE : xx

NO. RÉSOLUTION : xx

ARTICLE 1. PRÉAMBULE

La Municipalité de Duhamel reconnaît l'importance des commentaires, préoccupations et demandes formulés par les citoyens relativement aux services municipaux. La présente politique vise à établir une façon uniforme de recevoir et de traiter les plaintes et les requêtes adressées à la Municipalité.

Elle permet également de préciser les responsabilités des intervenants municipaux et d'assurer un traitement équitable et cohérent des demandes reçues.

ARTICLE 2. OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- d'établir une procédure claire pour la réception et le traitement des plaintes et requêtes;
- d'assurer un traitement impartial et cohérent des demandes;
- de déterminer les responsabilités liées au traitement des plaintes et requêtes;
- de permettre à la Municipalité d'identifier certaines problématiques récurrentes et d'améliorer ses services;
- de conserver une information administrative permettant d'assurer une gestion adéquate des dossiers.

ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique aux plaintes et requêtes concernant les services, activités, décisions ou interventions relevant de la Municipalité de Duhamel.

Elle ne s'applique pas aux demandes qui relèvent exclusivement d'un autre organisme, d'une entreprise privée, d'un litige entre particuliers ou d'une situation qui ne relève pas des compétences municipales.

ARTICLE 4. DÉFINITIONS

Plainte

Une plainte constitue une insatisfaction formulée à l'égard d'un service municipal, d'une décision, d'une intervention ou de la façon dont une situation relevant de la Municipalité a été traitée.

Requête

Une requête constitue une demande adressée à la Municipalité afin qu'une intervention, une vérification ou une action soit effectuée relativement à une situation relevant de ses compétences.

Commentaire ou suggestion

Un commentaire ou une suggestion constitue une opinion, une observation ou une proposition visant notamment l'amélioration des services municipaux. Il ne constitue pas une plainte ou une requête au sens de la présente politique.

ARTICLE 5. FORMULATION D'UNE PLAINTE OU D'UNE REQUÊTE

Toute plainte ou requête qui doit être traitée officiellement par la Municipalité doit être transmise par écrit.

Elle peut notamment être transmise au moyen d'un formulaire municipal ou par tout autre moyen écrit permettant d'en conserver une trace.

Les communications verbales, conversations téléphoniques ou demandes faites verbalement à un membre du personnel ou à un élu ne constituent pas une plainte ou une requête officielle aux fins de la présente politique.

ARTICLE 6. INFORMATIONS REQUISES

Afin de permettre à la Municipalité de traiter adéquatement une plainte ou une requête, celle-ci devrait contenir, dans la mesure du possible :

- le nom de la personne qui la transmet;
- ses coordonnées;
- une description claire de la situation;
- l'endroit concerné, lorsque pertinent;
- les dates ou circonstances pertinentes;
- tout document ou renseignement permettant de comprendre la situation.

La Municipalité peut considérer comme irrecevable ou impossible à traiter une plainte ou une requête qui ne contient pas suffisamment d'informations pour permettre d'identifier ou de comprendre la situation.

ARTICLE 7. RÉCEPTION ET TRAITEMENT

Les plaintes et requêtes reçues par écrit sont acheminées au service municipal ou à la personne responsable du dossier.

La direction générale peut déterminer la personne ou le service responsable du traitement en fonction de la nature de la demande.

L'analyse peut notamment comprendre la vérification des faits, la consultation des dossiers municipaux, la réglementation applicable ainsi que toute autre vérification jugée nécessaire.

La Municipalité confirme la réception d'une plainte ou une requête écrite dans un délais maximal de 3 jours.

Si une plainte ou une requête mène à la constatation d'une infraction aux règlements municipaux, le dossier est ensuite traité conformément aux procédures d'application prévues dans les règlements concernés, notamment l'article 17 du Règlement sur les permis et certificats.

ARTICLE 8. ABSENCE D'OBLIGATION DE SUIVI AUPRÈS DU REQUÉRANT

La présente politique n'impose aucune obligation à la Municipalité de communiquer avec le requérant à la suite du dépôt d'une plainte ou d'une requête.

La Municipalité peut toutefois communiquer avec le requérant lorsqu'elle estime qu'une information supplémentaire est nécessaire au traitement du dossier ou lorsqu'une communication est jugée pertinente dans les circonstances.

ARTICLE 9. PLAINTES NON RECEVABLES

Une plainte ou une requête peut ne pas être traitée lorsqu'elle :

- ne relève pas des compétences municipales;
- concerne exclusivement un conflit ou un différend entre particuliers;
- est insuffisamment précise pour permettre une intervention;
- est formulée de façon abusive, répétitive ou manifestement vexatoire;
- porte sur une situation faisant déjà l'objet d'une procédure judiciaire, lorsque son traitement municipal pourrait interférer avec celle-ci.

La Municipalité peut également déterminer qu'une demande doit être traitée dans le cadre d'une procédure administrative particulière plutôt que selon la présente politique.

ARTICLE 10. PLAINTES CONCERNANT UN EMPLOYÉ MUNICIPAL

Toute plainte visant un membre du personnel municipal est transmise à la direction générale ou à la personne désignée par celle-ci.

La personne visée par la plainte ne participe pas à son traitement lorsque les circonstances peuvent compromettre l'impartialité du processus.

ARTICLE 11. PLAINTES CONCERNANT UN ÉLU

Une plainte visant un membre du conseil municipal est portée à l'attention de la direction générale ou, lorsque la situation le requiert, directement au maire.

Le traitement de la plainte doit respecter les règles applicables aux élus municipaux ainsi que les obligations relatives à l'éthique et à la déontologie.

ARTICLE 12. CONFIDENTIALITÉ

Les renseignements recueillis dans le cadre du traitement d'une plainte ou d'une requête sont traités conformément aux lois applicables en matière d'accès aux

documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels.

Les renseignements sont communiqués uniquement aux personnes qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

ARTICLE 13. REGISTRE ADMINISTRATIF

La Municipalité peut tenir un registre administratif des plaintes et requêtes reçues afin de documenter les situations portées à son attention, d'en assurer la gestion interne et de permettre l'identification de problématiques récurrentes.

Le registre ne constitue pas un engagement de la Municipalité à effectuer un suivi auprès des personnes ayant formulé une plainte ou une requête.

ARTICLE 14. INFORMATION AU CONSEIL MUNICIPAL

Lorsque la nature ou la récurrence d'une plainte ou d'une requête le justifie, la direction générale peut en informer le conseil municipal dans le respect des règles applicables en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

ARTICLE 15. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil municipal.

Elle peut être modifiée ou remplacée par résolution du conseil municipal.

_____	_____
David Pharand	Véronic Minot
Maire	Directrice générale adjointe