

Province de Québec  
Municipalité de Pointe-Calumet  
L'an deux mille vingt-quatre

**POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES**



ADOPTÉE LE 13 FÉVRIER 2024

## **1. INTRODUCTION**

La présente politique de gestion des plaintes et des requêtes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité qui vise l'amélioration continue de la qualité des services que la Municipalité rend aux citoyens.

## **2. OBJECTIFS VISÉS**

La présente politique de gestion des plaintes et des requêtes vise à :

- Améliorer la qualité des services aux citoyens ;
- Assurer un traitement uniforme, adéquat, efficace, neutre et objectif des plaintes ou des requêtes reçues ;
- Mettre en place un procédé efficace et objectif pour permettre aux personnes se sentant lésées d'exprimer leur insatisfaction ;
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de traitement et de suivi de dossier.

## **3. DÉFINITIONS**

Dans la présente politique, les mots suivants signifient :

Plainte : Expression du mécontentement que l'on éprouve généralement reliée à une insatisfaction quant à une situation, un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Requête : Il s'agit d'une demande adressée à la Municipalité.

## **4. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ**

La Municipalité de Pointe-Calumet est assujettie à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. (RLRQ, c. C-12.).

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité de Pointe-Calumet, les plaintes sont traitées de manière confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte. De plus, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement, ni par écrit, sauf si autorisation expresse par écrit.

La confidentialité n'empêche pas la production du rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

## 5. LA GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

### Critères d'admissibilité d'une plainte ou d'une requête

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

- a) Être obligatoirement écrite, datée et signée et contenir les coordonnées de la personne plaignante ;
- b) Être remplie sur le formulaire de déclaration prévue à cet effet à l'annexe 1 de la présente politique et disponible sur le site Internet de la Municipalité ou à la réception de l'hôtel de ville ;
- c) Être transmise par courriel à l'adresse *inspection@pointe-calumet.ca*, ou être acheminée par la poste ou déposée à la réception de l'hôtel de ville ;
- d) Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre un redressement de la situation ;
- e) Être reliée à une action de la Municipalité ou d'un Service municipal, aux gestes ou aux décisions d'une ou d'un élu, d'un ou d'une fonctionnaire ou d'un employé dans l'exercice de ses fonctions ou d'une tâche municipale, à un règlement municipal relevant de sa compétence ou à une Loi applicable par la Municipalité de Pointe-Calumet ;
- f) Être basée sur des faits (ne peut être une rumeur ou une perception) ;
- g) Fournir la date et le lieu de l'évènement, le cas échéant ;
- h) Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête, le cas échéant.

### Non- admissibilité d'une plainte ou d'une requête

Les plaintes et requêtes suivantes seront considérées comme non admissibles et ne seront pas traitées par les employés de la Municipalité :

- Une plainte ou requête verbale ou anonyme ;
- Une plainte ou requête comportant un litige privé ;
- Une plainte ou requête qui ne s'adresse pas à la Municipalité ;
- Une plainte ou requête relevant d'une autre instance gouvernementale ;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal ;
- Tout sujet relevant de la régie interne de la Municipalité ;
- Une plainte ou requête effectuée par l'intermédiaire des réseaux sociaux.

## **6. TRAITEMENT D'UNE REQUETE**

Toute requête adressée à la Municipalité est traitée par le service concerné dans les meilleurs délais, suivant l'ordre des travaux et des priorités déterminés par ce dernier.

## **7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INFRACTIONS RÉGLEMENTAIRES**

### Modalité de traitement

Toute plainte ou infraction réglementaire est dirigée vers le service concerné pour traitement. À cet effet, le Service peut :

- a) Analyser la demande, au besoin communiquer ou rencontrer le requérant ou le possible contrevenant ;
- b) Faire un rapport d'intervention et déterminer la solution optimale (visite des lieux) ;
- c) Aviser par écrit le requérant ou le possible contrevenant afin de l'informer pour quel motif il est en infraction (inclure un extrait de règlement à la lettre) ;
- d) Le requérant ou le possible contrevenant est invité à régulariser la situation dans un délai raisonnable ou à prendre entente, par écrit, avec la Municipalité afin d'apporter les correctifs nécessaires ;
- e) En conclusion, le dossier peut être fermé si le requérant ou le possible contrevenant se conforme ou fait l'objet d'un recours judiciaire approprié.

### Délai de traitement

Le traitement d'une plainte est effectué en conformité avec les exigences des lois et règlements applicables. Un délai de trente (30) jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte ou de l'infraction réglementaire par le service concerné et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. Un délai supplémentaire peut être accordé au service si des circonstances hors de son contrôle l'empêche de respecter le délai, dont notamment :

- Le traitement d'une plainte ou d'une requête ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate de la direction ;
- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe ;
- La nature et la complexité de la plainte ou de la requête à traiter ;
- Toute autre raison jugée raisonnable par le directeur du service concerné.

## **8. PROCÉDURE DE DÉLIVRANCE D'AVIS ET DE CONSTAT D'INFRACTION**

La procédure de délivrance d'avis et de constat d'infraction est la suivante :

**a)** Pour toute infraction aux règlements municipaux, un avis d'infraction est envoyé au contrevenant lui accordant un délai de quinze (15) jours pour régulariser la situation. Dans le cas d'une infraction mettant en péril l'environnement, le délai de l'avis est de quarante-huit (48) heures ;

**b)** Dans le cas où des travaux ou des ouvrages sont en cours de réalisation et qu'aucun permis ou un certificat d'autorisation n'a été délivré, un arrêt des travaux est apposé au chantier ;

**c)** Si le contrevenant n'a pas régularisé la situation dans le délai imparti de l'avis, un constat d'infraction est émis imposant l'amende minimale prévue au règlement ;

**d)** Après le verdict de culpabilité, ou par le paiement de l'amende ou déclaration du tribunal, la Municipalité enverra un avis précisant que malgré le verdict, la situation doit être corrigée dans un délai de quinze (15) jours ;

**e)** Si le contrevenant ne régularise pas la situation, un autre constat d'infraction sera émis imposant l'amende maximale prévue aux règlements ou un recours judiciaire pourra être entrepris sans autre avis ni délais.

En règle générale, les avis et constats d'infraction sont transmis par courrier régulier, recommandé ou, en cas de circonstance exceptionnelle et sur approbation du directeur de Service, par huissier.

### Témoignage

Dans la mesure où un constat d'infraction est délivré ou qu'une action judiciaire est entreprise, le requérant s'engage à être témoin des faits soulevés et comprend qu'il peut être appelé à témoigner à la Cour, si requis.

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit.

### Cas particulier – impossibilité de respecter le délai

Advenant l'impossibilité de respecter les délais de l'avis pour une raison indépendante de la volonté du contrevenant, il est possible de convenir d'une entente écrite relativement à l'engagement de se conformer à la réglementation en fixant un délai. Cette entente doit être au préalable être autorisée par le directeur du Service.

### Dérogation de la présente politique

Tous les dossiers d'infraction rendus à la délivrance d'un constat d'infraction doivent être soumis au directeur du Service concerné pour approbation et les constats seront signés par le fonctionnaire désigné.

#### **9. DÉROGATION À LA PRÉSENTE POLITIQUE**

Dans tous les cas où le directeur de Service le juge à-propos, il est possible de déroger à la présente politique et de procéder à l'émission d'un constat ou d'entreprendre les recours et procédures sans avis préalable.

#### **10. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption.

Sonia Fontaine  
Maire

Chantal Pilon  
Directrice générale

## ANNEXE 1

PLAINTÉ – Formulaire de déclaration

**Identification (informations confidentielles)**

Prénom et nom de la personne plaignante :

Adresse complète :

Téléphone :

Courriel :

**Plainte**

Description détaillée des faits allégués :

*Je, soussigné, atteste que les affirmations contenues dans cette déclaration sont véridiques.  
De plus, je consens à aller témoigner en cour au besoin.*

Signature :

Date :

**Suivi de la plainte (réservé à la Municipalité)**

Plainte reçue par :

Numéro de dossier :

Admissibilité :

Date de l'accusé de réception :