

# **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**



**MUNICIPALITÉ**  
**ROXTON**  
**POND**

**Adoptée le 4 juin 2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1- INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2- OBJECTIFS .....</b>	<b>1</b>
<b>3- DÉFINITION D'UNE PLAINTE.....</b>	<b>1</b>
<b>4- CLIENTÈLE ADMISSIBLE.....</b>	<b>2</b>
<b>5- ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE .....</b>	<b>2</b>
<b>6- NON-ADMINSSIBILITÉ D'UNE PLAINTE.....</b>	<b>2</b>
<b>7- CONFIDENTIALITÉ .....</b>	<b>2</b>
<b>8- PROCÉDURE .....</b>	<b>3</b>
<b>9- MODALITÉS DE TRAITEMENT.....</b>	<b>3</b>
<b>10- DÉLAI DE TRAITEMENT .....</b>	<b>3</b>
<b>FORMULAIRE DE PLAINTE .....</b>	<b>4</b>

## **1. INTRODUCTION**

La Municipalité de Roxton Pond et le conseil municipal accordent une grande importance à l'équité de traitement et à la transparence des gestes posés ainsi qu'à l'harmonie des relations avec les contribuables.

Avec l'augmentation du nombre de plaintes, l'adoption d'une politique de gestion des plaintes est primordiale.

La présente politique de gestion des plaintes identifie les types de plaintes admissibles ainsi que leurs modalités de traitement.

## **2. OBJECTIFS**

Les objectifs dans l'exercice du mandat sur le traitement des plaintes sont les suivants :

- 1.** Être à l'écoute du citoyen et fournir un traitement uniforme des requêtes et des plaintes adéquat, neutre et objectif, le tout dans un délai raisonnable;
- 2.** Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens et la qualité de vie des citoyens;
- 3.** Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- 4.** Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

## **3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux règlements municipaux ainsi qu'aux lois en vigueur (procédure pénale). Celle-ci s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

Dans le cadre de procédures judiciaires ou de constats d'infraction, le citoyen doit faire valoir son droit en cour devant un juge.

#### **4. CLIENTÈLE ADMISSIBLE**

Toute personne peut formuler une plainte. Il peut s'agir, entre autres, d'un contribuable, d'un groupe d'individus, d'élus ou d'employés.

#### **5. ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'un examen, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Être écrite, datée et signée;
2. Le plaignant doit transmettre son adresse civique prouvant son identité, et ses coordonnées pour le suivi;
3. Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention, dont le lieu exact de l'infraction, s'il y a lieu;
4. Toucher à des politiques, des lois, des règlements municipaux, des biens ou des services qui relèvent exclusivement de la compétence de la Municipalité de Roxton Pond.

#### **6. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées à moins que le responsable municipal les juge comme étant des urgences ou des infractions graves en cours :

1. Une plainte anonyme ou un signalement par téléphone;
2. Une plainte comportant un litige privé (chicane entre voisins);
3. Une plainte relevant d'une autre instance (Code civil du Québec / Code criminel);
4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

#### **7. CONFIDENTIALITÉ**

La Municipalité de Roxton Pond est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En ce sens, les plaintes traitées demeurent

confidentielles, et les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués ni verbalement ni par écrit.

Cependant, si votre plainte nécessite votre témoignage devant une cour de justice pour l'émission d'un constat d'infraction, la totalité de la preuve est dévoilée au défendeur, par le tribunal visé par la plainte.

## 8. PROCÉDURE

1. Le plaignant remplit le formulaire prévu à cet effet;
2. Ce dernier fait parvenir le formulaire dûment complété en main propre, par courrier ou par courriel à l'hôtel de ville (901, rue Saint-Jean, Roxton Pond (Québec) J0E 1Z0 ou [infomun@roxtonpond.ca](mailto:infomun@roxtonpond.ca));
3. Dès réception, le formulaire est remis au responsable du service municipal visé par la plainte;
4. Suivant cela, le responsable en assure le suivi.

## 9. MODALITÉS DE TRAITEMENT

1. À la réception d'une plainte admissible, un accusé de réception est envoyé au plaignant;
2. Le plaignant, l'individu mis en cause et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés;
3. À la suite de l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit par le responsable;
4. Un suivi de plainte rendant compte des conclusions de la plainte est envoyé au plaignant ainsi qu'à l'individu en cause, le cas échéant.

## 10. DÉLAI DE TRAITEMENT

Le responsable se fera un devoir de régler la plainte soumise avec célérité. Cette dernière sera traitée dans un délai de **45 jours**. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé de réception de la plainte admissible et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'analyse.

