



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

ARTICLE 1 POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ?

Le conseil municipal prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

ARTICLE 2 CLIENTÈLE VISÉE

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité de Notre-Dame-de-Ham. Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

ARTICLE 3 DÉFINITIONS

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

Plainte fondée : Lorsque l'on y a préjudice à quiconque, qui, généralement va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit d'ailleurs dans une démarche de redressement.

Plainte non-fondée : Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Plainte administrative : Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps qui corrige un préjudice temporaire. Par exemple, la réparation d'un préjudice temporaire. Par exemple, la réparation d'un nid de poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée pour l'administration.

ARTICLE 4 PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;
3. Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen frustré qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité pourrait voir sa plainte niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

ARTICLE 5 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité de Notre-Dame-de-Ham, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être écrite sur le formulaire prévu à cet effet;
- Le plaignant doit la signer et donner ses coordonnées ;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention ;
- Toucher à des biens ou des services municipaux relevant de la Municipalité de Notre-Dame-de-Ham;
- Toucher à des règlements ou lois qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité de Notre-Dame-de-Ham;
- Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale;
- Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel.

ARTICLE 6 NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

- Une plainte anonyme;
- Une plainte comportant un litige privé:
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale ;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Une plainte sur les réseaux sociaux.

ARTICLE 7 MODALITÉ DE TRAITEMENT

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de 3 à 10 jours ouvrables suivant le dépôt officiel d'une plainte.

Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la direction générale de la Municipalité de Notre-Dame-de-Ham, à moins que la plainte ne la vise elle-même. Auquel cas, cette plainte est référée au maire.

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 contactées.

À la suite de l'examen du cas par la direction, le citoyen est à nouveau contacté pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré à son dossier.

Au besoin, le résultat de la plainte est communiqué aux élus lors d'une séance de travail.

ARTICLE 8 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Municipalité de Notre-Dame-de-Ham 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 de la Municipalité de Notre-Dame-de-Ham, les plaintes sont traitées de manière confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

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 oeuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

ARTICLE 9 DÉLAI DE TRAITEMENT

9.1 Accusé de réception

Un accusé de réception est transmis dans un délai de 3 à 10 jours ouvrables suivant le dépôt officiel d'une plainte.

9.2. Inspection et évaluation

Le délai d'analyse varie selon la nature et la complexité du dossier. Or, la municipalité ou l'organisme qui applique la réglementation a un délai de 30 jours pour traiter la plainte.

Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant est informé de la situation.

ARTICLE 10 DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale, laquelle soumettra au conseil, la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le conseil rend sa décision dans les trente (30) jours et celle-ci est sans appel.

ARTICLE 11 TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprise, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

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.

ARTICLE 12 FORMULAIRE

Le document en annexe constitue le formulaire de plainte pour l'application de la présente politique.

ARTICLE 13 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal.

Adoptée le _____-.



25 rue de l'Église, Notre-Dame-de-Ham, QC G0P 1C0

Téléphone : 819 344-5806

Courriel : dg@notre-dame-de-ham.ca

FORMULAIRE DE PLAINTE

1. Identification du plaignant

Nom et prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

☐ Je souhaite que mon identité demeure confidentielle dans la mesure permise par la loi.

2. Nature de la plainte

Veuillez cocher la catégorie applicable :

Urbanisme

☐ Construction sans permis

☐ Travaux non conformes

☐ Usage non autorisé

☐ Implantation / marges de recul

☐ Affichage

☐ Entreposage extérieur

☐ Autre : _____

Nuisances

☐ Bruit

☐ Odeurs

☐ Lumière excessive

☐ Déchets / salubrité

☐ Fumée

☐ Animaux



☐ Végétation nuisible

☐ Eau stagnante

☐ Autre : _____

Autres types de plaintes

☐ Autre : _____

3. Endroit visé par la plainte

Adresse ou localisation :

Nom du propriétaire ou occupant (si connu) :

4. Description détaillée des faits

Date(s) et heure(s) des événements :

Description de la situation :

5. Témoins ou informations additionnelles

Y a-t-il des témoins?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, préciser : _____



Photos ou documents joints :

☐ Oui

☐ Non

Nombre de pièces jointes : _____

6. Déclaration du plaignant

Je déclare que les renseignements fournis dans ce formulaire sont exacts au meilleur de ma connaissance.

Signature : _____

Date : _____

Section réservée à l'administration municipale

Numéro de dossier : _____

Date de réception : _____

Reçu par : _____

Service responsable :

☐ Urbanisme

☐ Voirie

☐ Administration

☐ Autre : _____

Suivi effectué :

Décision / fermeture du dossier :

Date de fermeture : _____

Signature du responsable : _____