
RÈGLEMENT NUMÉRO 211

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

ATTENDU QUE chaque municipalité se doit de traiter les plaintes de ses citoyens et que cette tâche relève du directeur général;

ATTENDU QUE la Municipalité du Canton Clermont ne possède pas de politique claire et uniforme concernant le traitement des plaintes;

ATTENDU QUE la municipalité souhaite fournir aux plaignants un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif dans des délais raisonnables;

ATTENDU QU'une politique régissant le traitement des plaintes s'inscrit dans un principe d'amélioration continue des services municipaux, de transparence et d'équité;

ATTENDU QU'un avis de motion du présent règlement a été donné le 4 avril 2017 par la conseillère Vicky Goyette;

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par le maire Alexandre D. Nickner, secondé de la conseillère Vicky Goyette, et résolu à l'unanimité d'adopter le règlement portant le numéro 211: « Politique de traitement des plaintes » tel que présenté au Conseil municipal.

LE CONSEIL DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent pour l'interprétation du présent règlement :

« *plainte* » : Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement ou du comportement d'un élu, d'un fonctionnaire ou d'un employé.

« *plainte fondée* » : À l'égard d'un service municipal ou régional, d'un événement, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement. À l'égard du comporte d'un élu, d'un fonctionnaire, d'un employé ou d'un concitoyen, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à

quiconque, qu'elle implique un comportement fautif de la personne visée par la plainte et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

« *plainte non fondée* » : Une plainte est non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception, de ouï-dire et qu'elle n'est fondée sur aucun fait démontrable ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme.

« *plainte administrative* » : Une plainte administrative fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un ponceau, le bruit, le déneigement, etc.

« *personne responsable* » : La personne responsable du traitement des plaintes est le directeur général de la municipalité, sauf dans le cas où une plainte serait déposée à son encontre, auquel cas, elle est transmise au maire.

ARTICLE 2 : Admissibilité de la plainte

2.1. Plaintes admissibles

Pour être admissibles, les plaintes doivent répondre aux impératifs suivants :

2.1.1. Les plaintes, sauf les plaintes administratives, doivent obligatoirement être écrites, signées, adressées à la municipalité et déposées au bureau municipal en personne, par la poste, par télécopieur ou par courriel. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte.

2.1.2. Les plaintes doivent être suffisamment détaillées et fournir les renseignements nécessaires pour permettre un redressement de la situation. De façon non exhaustive, il peut s'agir de procès-verbaux de séances publiques, résolutions du conseil, contrats de service, lettres et photos. La municipalité met à la disposition des plaignants un formulaire de plainte qui se retrouve à l'Annexe 1 du présent règlement. Son utilisation n'est pas obligatoire, néanmoins les informations suivantes devraient se retrouver dans chacune des plaintes admissibles :

- prénom et nom du plaignant;
- adresse complète;
- numéro de téléphone;
- la personne visée par la plainte;
- l'objet de la plainte;
- un exposé des faits.

2.1.3. Les plaintes doivent se rapporter aux gestes ou aux décisions du conseil municipal, d'un élu, d'un fonctionnaire ou d'un employé dans l'exercice de leurs fonctions ou d'une tâche municipale.

2.2 Plaintes non admissibles

Les plaintes comportant un ou plusieurs éléments suivants ne feront l'objet d'aucun traitement de la part de la municipalité :

2.2.1. Les plaintes ne répondant pas aux impératifs de l'article 2.1. du présent règlement, soit, entre autres et de façon non exhaustive, de plaintes :

- anonymes;
- verbales;
- non adressées ou indirectement adressées à la municipalité;
- concernant un élu, un fonctionnaire ou un employé en dehors de l'exercice de ses fonctions.

2.2.2. La contestation d'une décision locale prise conformément aux compétences et pouvoirs dévolus aux municipalités par la législation municipale soit, à titre d'exemple, les décisions relatives aux infrastructures, à la voirie, au traitement des matières résiduelles, aux loisirs, etc.

2.2.3. Un sujet relevant d'une autre instance.

2.2.4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal judiciaire ou administratif.

2.2.5. La contestation de l'embauche, de la suspension ou de la destitution d'un employé.

2.2.6. De tout sujet relevant de la gestion discrétionnaire de la municipalité.

ARTICLE 3 : Procédure de traitement des plaintes

3.1. Respect et confidentialité

Le traitement des plaintes est effectué dans un esprit de respect mutuel de toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité. Les demandes de communication des renseignements recueillis et consignés dans un dossier de plainte sont régies par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), particulièrement par les dispositions du chapitre II portant sur la protection des renseignements personnels.

3.2. Dépôt des plaintes

3.2.1. Le dépôt de la plainte écrite et signée doit obligatoirement se faire en personne au bureau municipal aux heures régulières d'opération, par la poste, par télécopieur ou par courriel.

- 3.2.2 Aucune plainte écrite ne peut être déposée lors de séances publiques du conseil.
- 3.2.3 Toute personne liée à la municipalité, mais non habilitée à recevoir une plainte, qui reçoit une plainte verbalement ou par écrit, doit inviter le citoyen plaignant à déposer sa plainte écrite et signée conformément à la présente politique.

3.3. Examen des plaintes

- 3.3.1. À la réception d'une plainte, la personne responsable de la municipalité transmet un accusé réception au plaignant dans les six (6) jours ouvrables et dépose la plainte dans le registre municipal des plaintes conservé dans les archives de Clermont.
- 3.3.2. La personne responsable investigate la plainte pour déterminer son fondement et son admissibilité. Pour ce faire, elle communique avec le plaignant, la personne mise en cause, les employés de la municipalité et toute autre personne susceptible d'apporter un éclairage pour le règlement de la plainte. Ce processus peut être plus ou moins long en fonction de l'importance de la plainte.
- 3.3.3. Le processus d'analyse de la plainte peut atteindre jusqu'à un maximum de trente (30) jours suivants la réception de la plainte. Néanmoins, il doit être fait avec bonne foi, efficacité et efficience afin de répondre rapidement à l'objet de la plainte.
- 3.3.4. La personne responsable n'est pas tenue d'informer le plaignant de l'évolution du dossier durant son examen.

3.4. Décision de la personne responsable

À la suite de l'examen, la personne responsable informe le plaignant de ses conclusions et, le cas échéant, de la solution retenue. Si les conclusions satisfont le plaignant, le dossier est clos et un rapport est conservé dans les archives. Si les conclusions ne satisfont pas le plaignant, l'article 3.5. du présent règlement s'applique.

3.5. Appel de décisions

- 3.5.1. Suite à la réception de la décision de la personne responsable ou à l'expiration du délai maximum prévu à l'article 3.3.3., le plaignant peut demander à ce que la plainte soit étudiée par le conseil.
- 3.5.2. Si le conseil est d'avis que la plainte exige d'autres interventions, il rend sa décision dans les quarante-cinq (45) jours et en informe le plaignant.

3.5.3. La décision du conseil est finale.

ARTICLE 4 : Plaintes relatives à des manques aux codes d'éthique et de déontologie des élus municipaux

La plainte en éthique et déontologie concerne un manquement d'un élu municipal à une règle du code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable.

Conformément à l'article 20 de la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale (L.R.Q., c. E-15.1.0.1), toute personne qui a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du conseil a commis un manquement à une règle prévue au code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable peut en saisir le ministre. Le Bureau du commissaire aux plaintes agit dans le cadre des responsabilités du ministre relatives à l'examen préalable de ces demandes et, le cas échéant, à leur transmission à la Commission municipale du Québec pour enquête.

ARTICLE 5 : Entrée en vigueur

Le présent règlement entrera en vigueur conformément à la loi.

Alexandre D. Nickner,
Maire

Cathy Gauthier,
Directrice générale par intérim

Avis de motion : 4 avril 2017
Adoption du règlement : 4 juillet 2017
Annexe 1 : Formulaire de plainte

FORMULAIRE DE PLAINTE

Avant de déposer une plainte, veuillez vous référer au règlement numéro 211 « Politique de traitement des plaintes » de la municipalité. Le requérant doit obligatoirement s'identifier, sans quoi le formulaire sera rejeté.

PARTIE 1 – IDENTIFICATION

Date de la requête : _____ Nom de plaignant : _____

Adresse : _____ Code postal : _____

Courriel : _____

Téléphone (maison) : _____ Téléphone (travail) : _____

PARTIE 2 – DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Veillez donner les raisons de votre plainte et présenter toute la documentation pertinente, s'il y a lieu.

Signature du plaignant : _____

Solution proposée (Quelle solution vous donnerait satisfaction?)

PARTIE 3 – SUIVI ET ENVOI DU FORMULAIRE

Quel est le meilleur moyen de donner suite à votre plainte?

- Courriel
- Téléphone
- Par la poste

Vous pouvez déposer le formulaire au bureau municipal au 722, Chemin des 4^e et 5^e rangs, l'envoyer par courriel à direction@cantonclermont.ca ou le faire parvenir par la poste à l'adresse suivante :

Municipalité du Canton Clermont

Direction générale

722, Chemin des 4^e et 5^e rangs

Clermont (Québec) J0Z 3M0

RÉSERVÉ À LA DIRECTION GÉNÉRALE

Plainte reçue par : _____

Plainte reçue le : _____

Dépôt au Registre municipal des plaintes le : _____