



Municipalité Saint-Ignace-de-Loyola

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Service d'urbanisme

## Notre politique de gestion des plaintes : À votre écoute

Pour la Municipalité, votre opinion compte. Notre politique de gestion des requêtes et des plaintes nous permet d'améliorer en continu la qualité de nos services, d'assurer votre bien-être et de maintenir un milieu de vie sain et harmonieux.

### Nos engagements envers vous

- **Vous écouter** : Prendre en compte vos besoins et vos réactions.
- **Simplifier vos démarches** : Offrir un processus de traitement clair et uniforme.
- **Garantir l'impartialité** : Vous assurer un traitement neutre, objectif et équitable.
- **Innover** : Améliorer constamment l'efficacité de nos services pour votre satisfaction.
- **Agir efficacement** : Préciser le rôle de notre équipe pour un suivi rapide de vos demandes

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

## PRÉAMBULE

La gestion rigoureuse des requêtes et des plaintes permet à la Municipalité d'adapter continuellement ses services aux attentes de la population. L'application de cette politique assure un traitement équitable et approfondi des signalements, contribuant ainsi au bien-être collectif et au maintien d'un milieu de vie harmonieux.

## OBJECTIFS

- **Écouter** activement les besoins des citoyens.
- **Uniformiser** le traitement des plaintes grâce à un processus clair.
- **Garantir** une analyse neutre, objective et équitable pour chaque plaignant.
- **Optimiser** l'efficacité des services pour accroître la satisfaction publique.
- **Définir** le rôle du personnel pour mieux coordonner la réception et le suivi des demandes.

## LES DÉFINITIONS

- **Plainte** : Expression d'une insatisfaction concernant un service municipal ou un événement. Elle englobe aussi la dénonciation d'un abus de pouvoir ou d'une infraction à la réglementation.
- **Plainte fondée** : Plainte où le préjudice est démontré. Elle entraîne une action corrective ou un changement de situation afin de redresser le problème ;
- **Plainte non fondée** : Réclamation basée sur des rumeurs, des impressions ou des perceptions. Elle inclut les commentaires, suggestions, avis ainsi que les signalements anonymes.
- **Procédures judiciaires** : Recours légaux ou constat d'infraction hors de la juridiction de la Municipalité. Le citoyen doit faire valoir ses droits directement devant le tribunal compétent.
- **Requête d'information** : Demande de renseignement réglée dès le premier contact par le service concerné, sans nécessiter de suivi.
- **Requête de service** : Demande d'intervention technique ou opérationnelle (ex. : réparer un nid-de-poule, remplacer un lampadaire, réparer un module de parc, déneiger).

## CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte soit admissible et examinée par la municipalité, elle doit obligatoirement :

- **Être écrite** : Transmise par lettre ou via le formulaire officiel de la municipalité.
- **Être complète** : Contenir toutes les informations obligatoires demandées.
- **Être précise** : Fournir assez de détails pour permettre une intervention efficace.
- **Être ciblée** : Concerner directement un service, un règlement, une loi ou une action de la municipalité ayant causé le tort.

## CRITÈRES DE NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

La municipalité ne traitera pas votre plainte si elle se trouve dans l'une des situations suivantes :

- **Format non conforme** : Demande formulée verbalement, anonyme ou publiée sur les réseaux sociaux.
- **Conflit privé** : Différent ou litige entre particuliers (voisinage privé, contrats privés).
- **Hors compétence** : Dossier qui relève d'un autre organisme public ou gouvernemental.
- **Voie légale engagée** : Objet déjà soumis à un tribunal ou lié à des procédures judiciaires en cours.
- **Lieu inapproprié** : Demande déposée directement pendant une séance publique du conseil municipal.

## CONFIDENTIALITÉ

Soumise à la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la municipalité garantit la confidentialité de chaque plainte.

Toutefois, les informations nécessaires à l'enquête peuvent être partagées avec les intervenants municipaux concernés. Cela permet de bien analyser la situation et de proposer les correctifs requis. Chaque dossier est ainsi traité de manière neutre, respectueuse et confidentielle.

## TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

- **Un accusé de réception** : Un avis écrit est envoyé au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.
- **Assignation du dossier** : La plainte est transmise au directeur du service concerné. Si la plainte vise directement ce gestionnaire, la direction générale prend personnellement en charge le dossier.
- **Analyse et enquête** : Le plaignant, l'employé visé ou tout témoin pertinent peuvent être contactés pour clarifier la situation et rédiger un rapport d'intervention.
- **Résolution** : Sur la base des conclusions du rapport, la municipalité applique les mesures correctives nécessaires pour régler le problème.

## TÉMOIGNAGE

En déposant sa plainte, le plaignant accepte de témoigner si des procédures judiciaires sont engagées et que sa présence s'avère nécessaire pour confirmer les faits signalés.

# FORMULAIRE DE PLAINTE

## Identification du plaignant

Prénom :	
Nom :	
Adresse :	
Téléphone :	
Courriel :	

## Lieu concerné

Adresse :	
-----------	--

## Description de la plainte

Date de l'évènement ou de la situation :	
Description des faits :	

## Avis important

Tout formulaire incomplet ou ne permettant pas d'identifier clairement l'auteur peut être rejeté sans traitement. La Municipalité s'engage à protéger l'identité du plaignant et à assurer la confidentialité de sa démarche.

Toutefois, le dépôt de la plainte peut amener la municipalité ou une autorité désignée à entamer des poursuites pénales contre le contrevenant. En signant ce document, le plaignant accepte formellement de se rendre disponible pour témoigner devant la Cour municipale du Québec si les faits sont contestés en justice.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

Veillez retourner ce formulaire par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

- [inspecteur@stignacedeloyola.qc.ca](mailto:inspecteur@stignacedeloyola.qc.ca)  
145, chemin de la Traverse, Saint-Ignace-de-Loyola, J0K 2P0

# FORMULAIRE DE SUIVI DE PLAINTES

## Réservé à la Municipalité

Accusé de réception transmis le :

Conforme aux critères d'admissibilité :

Plainte non fondée :  Plainte fondée :  Requête de service :

Veillez détailler ci-dessous les faits, données ou constatations qui justifient le rejet de la plainte :

## Traitement d'une plainte administrative (requête) ou d'une plainte

Transmis à :

Analyse du responsable :

Mesures proposées :

## Suivi final

Transmis à la direction générale :

Mesures prises et informations transmises :