



Municipalité de Saint-François-de-l'Île-d'Orléans

337, chemin Royal

Saint-François-de-l'Île-d'Orléans (Québec) G0A 3S0

Téléphone : (418) 829-3100 Télécopieur : (418) 829-1004

www.msfo.ca info@msfo.ca

PROVINCE DE QUÉBEC
MUNICIPALITÉ DE SAINT-FRANÇOIS-DE-L'ÎLE-D'ORLÉANS
MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE COMTÉ DE L'ÎLE D'ORLÉANS

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

CHAPITRE 1 Définitions

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, 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 comportement d'un élu, d'un fonctionnaire ou d'un employé, 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 oui-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 nid-de-poule, d'un ponton, le bruit, déneigement, etc.

CHAPITRE 2 Admissibilité de la plainte

Pour être admissibles :

1. Les plaintes 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. Les plaintes doivent être suffisamment détaillées et fournir les renseignements nécessaires pour permettre un redressement de la situation (exemples : procès-verbaux des assemblées publiques, résolutions du conseil, contrats de service, photos);
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. Aucune suite ne sera donnée aux plaintes de nature privée.

Plaintes non admissibles :

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité ou qui lui sont indirectement adressées ne sont pas admissibles et ne feront l'objet d'aucun traitement.

Une plainte n'est pas admissible lorsqu'il s'agit de :

1. La contestation de l'opportunité d'une décision locale prise conformément aux compétences et pouvoirs dévolus aux municipalités par la législation municipale (Exemple : Décisions relatives aux infrastructures, à la voirie, au traitement des matières résiduelles, aux loisirs, etc.);
2. Un sujet relevant d'une autre instance (MRC, gouvernement ou autres organismes);
3. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal judiciaire ou administratif;
4. La contestation de l'embauche, de la suspension ou de la destitution d'un employé municipal;
5. De tout sujet relevant de la gestion discrétionnaire de la Municipalité.

CHAPITRE 3 - Procédure de traitement des plaintes

1. Le traitement des plaintes est conduit dans un esprit de respect mutuel de toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.
2. 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 au bureau municipal conformément à la présente politique.
3. Aucune plainte écrite ne peut être déposée lors des séances publiques du conseil.
4. Le dépôt d'une plainte doit obligatoirement se faire au bureau municipal aux heures régulières d'opération.

5. Lors du dépôt d'une plainte au bureau municipal, la direction de la Municipalité transmet un accusé de réception au plaignant dans les six jours ouvrables et l'informe du numéro du dossier de plainte.
6. La plainte est ensuite transmise au Conseil municipal qui doit, dans les 30 jours du dépôt de la plainte, statuer sur son admissibilité.
7. Si la plainte est jugée non admissible par le Conseil municipal, la direction de la Municipalité envoie un avis de non-admissibilité au plaignant et ferme le dossier.
8. La solution retenue par le Conseil, la Direction de la Municipalité transmet un avis écrit au plaignant l'informant de la solution retenue et du règlement de la plainte.
9. Une fois la plainte réglée, la direction classe et ferme le dossier de plaintes.