



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

3491, chemin Royal

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

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

msfio.ca info@msfio.ca

Adoptée par la résolution numéro 022-093

À la séance ordinaire du 4 octobre 2022

## Politique de gestion des plaintes

### CHAPITRE 1 Objectif

La présente politique consiste à uniformiser la gestion des plaintes et des requêtes. En plus d'assurer un traitement efficace et équitable des plaintes formulées auprès de la Municipalité de Saint-François-de-l'Île-d'Orléans.

### CHAPITRE 2 Définitions

<b>Plaignant :</b>	Toute personne ayant effectué une plainte à la Municipalité.
<b>Défendeur :</b>	Toute personne contre qui une plainte à été déposée à la Municipalité.
<b>Plainte :</b>	L'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un évènement ou d'une personne.  Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois.
<b>Plainte fondée :</b>	Lorsqu'il y a un préjudice à quiconque, qui généralement va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.
<b>Plainte non fondée :</b>	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.

### CHAPITRE 3 Critères d'admissibilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes, sous peine de refus :

- 3.1 Être écrite, signée (lettre ou formulaire de la Municipalité) et datée;
- 3.2 Doit contenir les conditions suivantes : nom, prénom, adresse complète et numéro du téléphone du plaignant;
- 3.3 Doit être fondée, basée sur des faits. Ne doit pas être une rumeur ou une perception;

- 3.4 Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- 3.5 Doit être reliée à un règlement municipal, une loi applicable par la Municipalité ou une action de la Municipalité;
- 3.6 Doit être envoyée par la poste, par courriel ou encore déposée en personne. Aucune plainte n'est recevable lors des séances publiques du conseil.

## **CHAPITRE 4 Critères de non-admissibilité d'une plainte**

### **Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées :**

- 4.1 Une plainte anonyme;
- 4.2 Une plainte comportant un litige privé;
- 4.3 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.);
- 4.4 Un sujet relevant d'une autre instance, à l'exception des sujets ayant fait l'objet d'une délégation de compétences de la Municipalité vers un autre organisme (MRC, gouvernement ou autres organismes);
- 4.5 Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal judiciaire ou administratif;
- 4.6 La contestation de l'embauche, de la suspension ou de la destitution d'un employé municipal;
- 4.7 De tout sujet relevant de la gestion discrétionnaire de la Municipalité.

## **CHAPITRE 5 Procédure de traitement des plaintes**

- 5.1 Le traitement des plaintes est conduit dans un esprit de respect mutuel et dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. (RLRQ, c. A2.1) Les plaintes traitées ne seront pas divulguées;
- 5.2 La confidentialité des plaintes n'empêche cependant pas la production de rapports et documents et la transmission des renseignements utiles de la plainte pour permettre aux intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte;
- 5.3 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 à la Mairie de la Municipalité conformément à la présente politique.
- 5.4 Lors du dépôt d'une plainte à la Mairie de la Municipalité, un accusé de réception est transmis au plaignant dans les six jours ouvrables. Celui-ci l'informerait du numéro du dossier de plainte;

- 5.5** La direction générale de la Municipalité analyse le contenu de la plainte selon les critères établis dans la présente politique;
- 5.5.1** Si la plainte ne respecte pas les critères d'admissibilité de la présente politique, un avis de non-admissibilité est expédié au plaignant et le dossier est fermé.
- 5.5.2** Si la plainte respecte les critères d'admissibilité de la présente politique, un avis d'admissibilité est expédié au plaignant l'informant du règlement ou du pouvoir habilitant qui sera appliqué par la Municipalité.
- 5.6** Dans un esprit de respect mutuel, la conduite du traitement des plaintes comprend aussi le droit à la plus stricte confidentialité pour le défendeur. Donc, les mesures qui seront établies entre la Municipalité et le défendeur pour corriger la situation exposée par la plainte demeureront strictement confidentielles;
- 5.7** Une fois la plainte réglée, la direction classe et ferme le dossier de plaintes.