

PROVINCE DE QUÉBEC

MUNICIPALITÉ DE RIVIÈRE-À-CLAUDE

**RÈGLEMENT NUMÉRO 2024-02-019 DÉTERMINANT LA POLITIQUES ET LES
PROCÉDURES DES PLAINTES**

ATTENDU QUE la Municipalité de Rivière-à-Claude désire se prévaloir d'une politique et des procédures en gestion des plaintes;

ATTENDU QUE l'adoption du présent règlement a été précédée d'une présentation d'un projet de règlement ainsi qu'un avis de motion donné à la séance du 5 février 2024 conformément à l'article 445 du Code municipal du Québec;

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par M. Roberge Castonguay appuyé par Mme Dominique Auclair et résolu à l'unanimité que le règlement portant le numéro 2024-02-019 soit adopté, et que le conseil ordonne et statue par ce règlement ce qui suit :

ARTICLE 1 PRÉAMBULE

Le préambule ci-dessus fait partie intégrante du présent règlement.

ARTICLE 2 OBJET

Le présent règlement prévoit la politique et les procédures en gestion des plaintes de la Municipalité de Rivière-à-Claude.

ARTICLE 3 CLIENTÈLE VISÉE

Cette politique s'adresse principalement aux résidents du territoire de la Municipalité de Rivière-à-Claude, quel que soit le secteur où il habite.

ARTICLE 4 OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

- Être à l'écoute du citoyen,
- Maintenir l'efficacité des services aux citoyens et les améliorer, au besoin.

ARTICLE 5 QUELQUES DÉFINITIONS

Plainte

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement relié à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors 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, d'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 et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid de poule, d'un ponton, le bruit, déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

ARTICLE 6 PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Elle devrait contenir les informations suivantes :

- Les nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne plaignante
- L'objet de la plainte
- Un exposé des faits

Si la personne plaignante refuse de porter sa 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 le conseil municipal ;

3. Toutes les procédures du 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.

ARTICLE 7 LES PROCÉDURES

Tout citoyen est invité à contacter directement la direction générale de la Municipalité pour discuter du problème et présenter la plainte écrite afin qu’elle soit traitée ;

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale aux heures régulières d’opération de l’Hôtel de Ville ;

La plainte écrite peut-être déposée sous forme de lettre déposé au bureau municipale ou par courrier électronique.

Avis de réception

La Municipalité de Rivière-à-Claude émettra un avis de réception écrit aux plaintes qu'elle reçoit.

ARTICLE 8 LE CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ

1. Réception de la plainte ;
2. Déterminer la recevabilité de la plainte ;
3. Donner un accusé réception de la plainte ;
4. Analyse de la plainte ;
5. Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d’analyse;
6. Déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution ;
7. Contacter à nouveau le citoyen pour l’informer de la solution retenue ;
8. Confirmer par écrit le règlement de la plainte et l’expédier au plaignant ;
9. Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la Municipalité de Rivière-à-Claude

ARTICLE 9 DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal de la Municipalité de Rivière-à-Claude et peut être modifiée par résolution du dit Conseil en tout temps.

Note : Seul le masculin est utilisé dans le présent document sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.

ARTICLE 10 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur conformément à la Loi.

Réjean Normand, maire

Nataly Morin Ferland, d.g.g.t

Avis de motion donné le 5 février 2024

Adoption du règlement fait le 4 mars 2024

Avis public de promulgation et d’entrée en vigueur donné le 5 mars 2024