

**PROVINCE DE QUÉBEC  
MRC DE VAUDREUIL SOULANGES  
MUNICIPALITÉ DE POINTE-FORTUNE**

**POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

Dans le texte de cette politique, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ?

Le Conseil municipal prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

Il est bon de savoir que le personnel de la municipalité est soucieux du service à la clientèle et sera informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes, et ce, dès que le conseil aura adopté cette politique en séance publique.

DÉFINITION

- PLAIGNANT** Tout citoyen peut adresser une plainte à la Municipalité de Pointe-Fortune. Celle-ci peut concerner un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.
- PLAINTÉ** Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement d'un ou des fonctionnaires et d'un ou des employés municipaux pour lesquels il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate de la part de la Municipalité de Pointe Fortune. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Sauf en cas d'urgence ou, encore, dans les cas où une personne est dans l'impossibilité de le faire, toutes les plaintes doivent être faites par écrit. Elles doivent aussi indiquer l'adresse du plaignant, son numéro de téléphone et être signées. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte verbale (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les services concernés;
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. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen agressif qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité pourrait alors être invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

## CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité de Pointe-Fortune, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Sauf urgence ou, encore, dans les cas où une personne est dans l'impossibilité de le faire, être écrite et signée; un formulaire de plainte est disponible sur le site internet et à la municipalité sur demande;
- Indiquer le nom, l'adresse civique et le numéro de téléphone du plaignant. Ces informations seront traitées de façon confidentielle et seule la direction générale qui recevra la plainte aura accès à celles-ci;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une étude de la plainte;
- Viser des biens ou des services municipaux relevant de la Municipalité de Pointe-Fortune ou, encore, viser à des règlements ou des lois municipales ou provinciales qui relèvent de la compétence de la Municipalité de Pointe-Fortune. Dans le cas de lois ou règlements provinciaux dont l'application ne relève pas de la Municipalité, le citoyen sera référé au ministère concerné;
- Faire état d'irrégularité(s) ou de manquements allégué(s), notamment à l'égard de certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale ou, encore, à des gestes ou à des décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel de la Municipalité.
- Une plainte anonyme demeure possible mais il sera plus difficile d'effectuer un suivi auprès d'un plaignant anonyme. Il est important de comprendre que la confidentialité et l'identification du plaignant demeure une priorité. Seule la direction générale sera en mesure d'identifier un plaignant;

## NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

- Une plainte comportant un litige privé;
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

## PROCÉDURES

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit à l'hôtel de Ville ou sur le site internet de la municipalité en lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes. Une lettre ou un courriel du plaignant est également accepté pour entamer la démarche de gestion de la plainte.

Il est préférable qu'une plainte écrite soit déposée auprès de la direction générale aux heures régulières d'opération. Le dépôt d'une plainte lors des séances publiques du conseil n'est donc pas la procédure adéquate.

## TRAITEMENT DE LA PLAINTE

- Réception de la plainte; accusé réception émis au plaignant dans les six (6) jours ouvrables avec une date de suivi;
- Transmission de la plainte au service concerné;
- Communication écrite au plaignant du délai d'analyse estimé et informé régulière de l'évolution du dossier;
- Déterminer et arrêter une ou des conclusions;
- Communication avec le plaignant pour l'informer de ces conclusions, le cas échéant;
- Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions de la plainte, il peut soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale, qui la soumettra au conseil, avec l'analyse réalisée par le personnel. Le conseil rendra sa décision dans les trente (30) jours;
- Le conseil sera consulté pour toute plainte qui pourrait être judiciairisée en cour supérieure et nécessiter des frais judiciaires importants pour la municipalité;
- La décision du conseil sur la plainte sera le dernier recours par le plaignant auprès de la municipalité;
- Communiquer par écrit au plaignant le règlement de la plainte;
- Classer le dossier et inscrire les données dans le Registre des plaintes.

## CONFIDENTIALITÉ

La Municipalité de Pointe-Fortune est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Quelque que soit la nature de l'intervention de la Municipalité de Pointe-Fortune, les plaintes traitées demeurent confidentielles.

## DÉLAI DE TRAITEMENT

En règle générale, la direction se fera un devoir de régler la plainte dans le plus bref délai. Cependant, une plainte nécessitant une expertise (légale ou autre) ou qui sera déposée aux élus, nécessitera, dans la majorité des cas un délai plus prolongé.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.

Adoptée unanimement le 5 septembre 2023 par la résolution 23-09-109.

---

François Bélanger, maire

---

Jean-Charles Filion, directeur général  
et greffier-trésorier