



**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
VILLE DE SAINT-COLOMBAN
L'AN DEUX MILLE VINGT-TROIS**

POLITIQUE 8025

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES, REQUÊTES ET RESPECT DES RÈGLEMENTS MUNICIPAUX

TABLE DES MATIÈRES

1. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE.....	1
2. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ.....	1
3. LA GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES.....	1
4. LE TRAITEMENT D'UNE REQUÊTE.....	2
5. LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET INFRACTIONS RÉGLEMENTAIRES.....	2
6. PROCÉDURE DE DÉLIVRANCE D'AVIS ET DE CONSTAT D'INFRACTION.....	3
7. DÉROGATION À LA PRÉSENTE POLITIQUE.....	3
8. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	4

1. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

1.1 Définitions des termes

Dans la présente politique, les mots suivants signifient :

Plainte : Expression du mécontentement que l'on éprouve généralement reliée à une insatisfaction quant à une situation, un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Requête : Il s'agit d'une demande adressée à la Ville.

1.2 Introduction

La présente politique de gestion des plaintes, requêtes et respect des règlements municipaux est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité qui vise l'amélioration continue de la qualité des services que la Ville rend aux citoyens.

1.3 Objectifs de la présente politique

La présente politique de gestion des plaintes, requêtes et respect des règlements municipaux vise à :

- Améliorer la qualité des services aux citoyens;
- Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif;
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de traitement et de suivi de dossier.

2. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Ville de Saint-Colomban est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. (RLRQ, c. C-12.).

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Ville de Saint-Colomban, les plaintes sont traitées de manière confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La confidentialité n'empêche pas la production du rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Ville met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

3. LA GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

3.1 Critères d'admissibilité

Pour qu'une plainte ou requête puisse faire l'objet d'un examen par la Ville, elle doit remplir les conditions suivantes :

- a) Le requérant doit transmettre ses nom, adresse et numéro de téléphone;

- b) La demande doit être suffisamment détaillée et le requérant doit fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention;

3.2 Non- admissibilité d'une plainte ou d'une requête

Les plaintes et requêtes suivantes seront considérés comme non admissibles et ne seront pas traitées par les employés de la Ville :

- Une plainte ou requête anonyme;
- Une plainte ou requête comportant un litige privé;
- Une plainte ou requête relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Une plainte ou requête effectuée par l'intermédiaire des réseaux sociaux.

4. LE TRAITEMENT D'UNE REQUÊTE

Toute demande adressée à la Ville est traitée par le service concerné dans les meilleurs délais, suivant l'ordre des travaux et des priorités déterminés par ce dernier.

5. LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET INFRACTIONS RÉGLEMENTAIRES

5.1 Modalité de traitement

Toute plainte ou infraction réglementaire est dirigée vers le service concerné pour traitement. À cet effet, le Service peut :

- a) Analyser la demande, au besoin communiquer ou rencontrer le requérant ou le possible contrevenant;
- b) Faire un rapport d'intervention et déterminer la solution optimale (visite des lieux);
- c) Aviser par écrit le requérant ou le possible contrevenant afin de l'informer pour quel motif il est en infraction (inclure un extrait de règlement à la lettre);
- d) Le requérant ou le possible contrevenant est invité à régulariser la situation dans un délai raisonnable ou à prendre entente, par écrit, avec la Ville afin d'apporter les correctifs nécessaires;
- e) En conclusion, le dossier peut être fermé si le requérant ou le possible contrevenant se conforme ou fait l'objet d'un recours judiciaire approprié.

5.2 Délai de traitement

Le traitement d'une plainte est effectué en conformité avec les exigences des lois et règlements applicables. Un délai de trente (30) jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte ou de l'infraction réglementaire par le service concerné et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. Un délai supplémentaire peut être accordé au service si des circonstances hors de son contrôle l'empêche de respecter le délai, dont notamment :

- Le traitement d'une plainte ou d'une requête ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate de la direction;
- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe;
- La nature et la complexité de la plainte ou de la requête à traiter;
- Toute autre raison jugée raisonnable par le directeur du service concerné.

6. PROCÉDURE DE DÉLIVRANCE D'AVIS ET DE CONSTAT D'INFRACTION

La procédure de délivrance d'avis et de constat d'infraction est la suivante :

- a) Pour toute infraction aux règlements municipaux, un avis d'infraction est envoyé au contrevenant lui accordant un délai de quinze (15) jours pour régulariser la situation. Dans le cas d'une infraction mettant en péril l'environnement, le délai de l'avis est de quarante-huit (48) heures;
- b) Dans le cas où des travaux ou des ouvrages sont en cours de réalisation et qu'aucun permis ou un certificat d'autorisation n'a été délivré, un arrêt de travaux est apposé au chantier;
- c) Si le contrevenant n'a pas régularisé la situation dans un délai imparti de l'avis, un constat d'infraction est émis imposant l'amende minimale prévue au règlement. Dans le cas où le juge indique que l'amende doit être plus élevée que l'amende minimale, il doit motiver sa décision;
- d) Après le verdict de culpabilité, ou par le paiement de l'amende ou déclaration du tribunal, la Ville enverra un avis précisant que malgré le verdict, la situation doit être corrigée dans un délai de quinze (15) jours;
- e) Si le contrevenant ne régularise pas la situation, un autre constat d'infraction sera émis imposant l'amende maximale prévue aux règlements ou un recours judiciaire pourra être entrepris sans autre avis ni délais.

En règle générale, les avis et constats d'infraction sont transmis par courrier recommandé ou, en cas de circonstance exceptionnelle et sur approbation du directeur de Service, par huissier.

6.1 Témoignage

Dans la mesure où un constat d'infraction est délivré ou qu'une action judiciaire est entreprise, le requérant s'engage à être témoin des faits soulevés et comprend qu'il peut être appelé à témoigner à la Cour, si requis.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit.

6.2 Cas particulier – impossibilité de respecter le délai

Advenant l'impossibilité de respecter les délais de l'avis pour une raison indépendante de la volonté du contrevenant, il est possible de convenir d'une entente écrite relativement à l'engagement de se conformer à la réglementation en fixant un délai. Cette entente doit être au préalable être autorisée par le directeur du Service.

6.3 Délivrance des constats d'infraction

Tous les dossiers d'infraction rendus à la délivrance d'un constat d'infraction doivent être soumis au directeur du Service concerné pour approbation et les constats seront signés par le fonctionnaire désigné.

7. DÉROGATION À LA PRÉSENTE POLITIQUE

Dans tous les cas où le directeur de Service le juge à-propos, il est possible de déroger à la présente politique et de procéder à l'émission d'un constat ou d'entreprendre les recours et procédures sans avis préalable.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique abroge et remplace la politique POL-900 politique d'acheminement et de suivi des requêtes et des plaintes, la politique d'application réglementaire de même que toute politique antérieure incompatible avec la présente politique.

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption.

Xavier-Antoine Lalande
Président d'assemblée

Xavier-Antoine Lalande
Maire

Me Guillaume Laurin-Taillefer
Greffier

Adoptée le 14 février 2023