



PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT DES REQUÊTES ET DES PLAINTES FORMULÉES PAR DES CITOYENS

Adoption de la procédure : 24 août 2021

Résolution : 2021-08-221

Publication : 2021-08-26

ATTENDU QUE	la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur souhaite se doter d'une procédure de traitement des plaintes et des réclamations formulées par des citoyens;
ATTENDU QUE	la Municipalité doit examiner et traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées par les personnes intéressées;
EN CONSÉQUENCE	il est proposé, appuyé et résolu UNANIMEMENT par les conseillers présents, que la présente procédure soit adoptée :

1. PRÉAMBULE

Le préambule de la présente procédure en fait partie intégrante.

2. OBJECTIF DE LA PROCÉDURE

Cette procédure vise à assurer un traitement équitable et dans un délai raisonnable des requêtes et des plaintes formulées auprès de la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur par des citoyens.

Elle vise également à outiller les fonctionnaires et employés municipaux dans le traitement des requêtes et des plaintes formulées par des citoyens.

3. INTERPRÉTATION

Aux fins de cette procédure, les mots et expressions suivants signifient :

Cause : Événement, situation, service, parole, geste, attitude, infraction ou autres qui constituent l'objet de la requête ou de la plainte formelle.

Conseil : Conseil municipal de Saint-Jacques-le-Mineur.

Formulaire de plainte : Formulaire officiel pour le dépôt d'une plainte formelle, disponible sur le site internet de la municipalité ou au bureau municipal et devant être rempli et signé par le requérant, puis transmis à la municipalité.

Municipalité : Désigne la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur.

Plainte formelle : Expression par écrit d'un citoyen, sous forme de témoignage, pour dénoncer l'un des motifs suivants :

- a) insatisfaction à l'égard de services municipaux rendus dans le traitement d'une requête émise par ce même citoyen;
- b) inadéquation du comportement ou de l'attitude d'un fonctionnaire ou d'un employé municipal tenus dans le cadre de l'exercice de ses fonctions;
- c) agression ou harcèlement reçu par un fonctionnaire ou un employé municipal à l'endroit du requérant ou d'un tiers;
- d) dénonciation d'une perception d'infraction aux lois et/ou règlements municipaux d'un autre citoyen.

Requête : Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction, d'un commentaire ou d'une suggestion d'un citoyen pour l'un des motifs suivants :

- a) insatisfaction à l'égard de services offerts par la municipalité ou ses sous-traitants;
- b) danger ou risque pour la sécurité des citoyens observé sur le territoire qui ne nécessite pas une intervention immédiate;
- c) bris ou endommagement de bâtiments, de biens, de matériel ou autre appartenant à la municipalité;
- d) bris ou endommagement de bâtiments, de biens, de matériel ou autre appartenant à un citoyen, par la municipalité ou ses sous-traitants;
- e) toute autre cause jugée comme étant à la responsabilité de la municipalité.

Requérant : Personne qui formule la requête ou dépose la plainte formelle par écrit à la municipalité.

4. APPLICATION

L'application de cette procédure est confiée à la Direction générale, ou en son absence, à la personne qui le remplace.

Tous les fonctionnaires, employés municipaux et élus sont informés de cette politique et de son application dans le traitement des requêtes et des plaintes.

5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

5.1. Critères d'admissibilité d'une requête

Pour qu'une requête puisse être traitée et faire l'objet d'un suivi de la part de l'administration municipale, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être adressée par un citoyen à la réception de la municipalité, par téléphone, par écrit ou en personne au bureau municipal aux coordonnées disponibles sur le site internet;
- Être fondée à partir d'informations suffisamment précises pour permettre une intervention;

- Être reliée à une cause qui concerne directement la municipalité, ses fonctionnaires ou employés, ses services ou ses règlements;

5.2. Critères de non-recevabilité d'une requête

La requête ne pourra être reçue si elle traite des sujets suivants :

- Une cause urgente comportant un risque immédiat pour les citoyens (s'adresser directement au 911);
- Une cause qui relève du Code civil du Québec;
- Une cause qui se rapporte à un litige privé;
- Une cause pour laquelle la Municipalité n'a aucune juridiction.

La requête sera rejetée si elle ne respecte pas l'un ou plusieurs des critères d'admissibilité.

5.3. Critères d'admissibilité d'une plainte formelle

Pour qu'une plainte formelle puisse être traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du requérant, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être écrite et signée à partir du formulaire prévu à cet effet (disponible sur le site de la municipalité ou au bureau de la mairie);
- Être transmise à la municipalité par voie électronique ou en personne comme indiqué sur le formulaire de réclamation;
- Contenir les informations du requérant comme indiqué sur le formulaire de réclamation;
- Être fondée à partir d'informations suffisamment précises pour permettre une intervention de l'administration municipale;
- Être reliée à une cause qui concerne directement la municipalité, ses fonctionnaires ou employés, ses services ou ses règlements;

5.4. Critères de non-recevabilité d'une plainte formelle

La plainte formelle ne pourra être reçue si elle traite des sujets suivants :

- Une cause qui relève du Code civil du Québec;
- Une cause qui se rapporte à un litige privé;
- Une cause pour laquelle la Municipalité n'a aucune juridiction.

La plainte formelle ne pourra être reçue si elle a déjà été portée à l'attention d'un tribunal.

La plainte formelle sera rejetée si elle ne respecte pas l'un ou plusieurs des critères d'admissibilité, à moins que la plainte concerne une cause qui met en péril la sécurité des biens et des personnes.

Aucune plainte ne peut être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit

obligatoirement se faire au bureau municipal dans les heures régulières d'ouverture.

6. ENGAGEMENT DU REQUÉRANT

En tout temps, le requérant s'engage à se montrer respectueux envers les fonctionnaires et les employés municipaux. Il s'engage à utiliser un langage approprié, à ne pas crier et à ne pas insulter quiconque sera appelé à traiter sa requête ou sa plainte formelle.

Dans le cas où le requérant fait preuve d'un manque de respect volontaire et continu envers les employés municipaux ou s'il contrevient à l'engagement de la politique de Tolérance Zéro (Annexe A), la Direction générale peut juger la requête ou la plainte comme étant non-recevable, et fermer le dossier sans préavis.

Le requérant s'engage, à la signature du formulaire de plainte formelle, à venir témoigner à titre de plaignant à la Cour du Québec dans le cas où le dossier ferait l'objet d'une infraction devant être traitée devant les tribunaux.

7. TRAITEMENT D'UNE REQUÊTE

7.1. Personne responsable

Les requêtes doivent être transmises à la réception de la municipalité, ensuite de quoi elles seront affectées au service concerné par la personne qui occupe le poste à la réception.

En cas d'absence, la personne qui la remplace est responsable de recevoir les requêtes. Si la requête est adressée à un autre employé municipal, le délai de traitement ne commencera qu'au moment où la requête sera transmise à la réception.

Les requêtes adressées directement aux élus municipaux ne sont pas soumises à la présente procédure et relèvent de l'entière responsabilité des élus sollicités.

7.2. Délai de traitement

La requête doit être signifiée comme reçue par la réception dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, à moins que la personne qui occupe ce poste ne soit absente dans ce délai pour cause de vacances, de maladie, de congé ou autres. Le délai de signification de réception de la requête peut alors être prolongé de quelques jours.

Le traitement d'une requête peut varier selon la cause de celle-ci. Un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables est accordé à la municipalité pour le traitement de la requête et doit être calculé à partir de la date de signification de réception de cette dernière au requérant.

7.3. Recevabilité et procédure

Il relève de la personne à la réception d'évaluer la recevabilité de la requête selon les critères précédemment énoncés. La personne responsable doit ensuite inscrire la requête dans le dossier citoyen et la transmettre au département de services concernés et en mesure d'intervenir.

Dans le cas d'une requête, à moins que le citoyen en fasse spécifiquement la demande, la municipalité n'est pas dans l'obligation de rendre une réponse au requérant ni de faire un suivi de sa démarche. Si une demande de suivi est signalée, celle-ci doit être signifiée dans le dossier électronique de requête. Le suivi peut se faire par courriel ou par téléphone.

Le fonctionnaire ou l'employé municipal qui assure le suivi de la requête doit inscrire le traitement réalisé dans le dossier électronique de requête, dans l'onglet prévu à cet effet. Il doit ensuite imprimer le document contenant les informations du requérant, de la requête et du traitement de celle-ci et l'ajouter au dossier de matricule du requérant.

7.4. Insatisfaction du traitement

Dans le cas où le requérant s'avère insatisfait du traitement reçu pour sa requête, celui peut, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables suivant sa requête, en émettre une deuxième. Il est de sa responsabilité de spécifier à la réception qu'il s'agit d'une deuxième requête pour une même cause.

Si, au-delà du délai de traitement de la deuxième requête, le requérant s'avère toujours insatisfait des démarches réalisées par la municipalité, celui-ci peut déposer une plainte formelle en suivant la démarche prévue dans la présente procédure.

8. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

8.1. Personne responsable

Les plaintes formelles sont traitées par la Direction générale, ou en son absence, la personne qui la remplace.

Cette personne est responsable de recevoir les plaintes tel que décrit à l'article 212 du Code Municipal (CM), de même que les manifestations d'intérêt. Elle doit en assurer la vérification et l'analyse qui s'imposent afin d'y répondre dans les délais prévus par la présente procédure.

Lorsqu'une plainte met en cause l'indépendance de la personne qui occupe le poste à la direction générale et fait en sorte que celle-ci pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions, elle doit dénoncer son intérêt, renoncer à l'examen de cette plainte, en informer le requérant et le Conseil. D'office, l'employé qui occupe la fonction de trésorier remplace la Direction générale dans le traitement des plaintes où l'indépendance de cette dernière est mise en cause ou si elle se trouve dans un conflit éthique.

Le Conseil peut aussi décider de mandater la firme de conseil juridique qui assiste la municipalité pour le traitement des cas de plainte qu'il juge nécessaires.

8.2. Délai de traitement

La plainte formelle doit être signifiée comme reçue par la Direction générale dans un délai de dix (10) jours ouvrables, à moins que la personne qui occupe ce poste ne soit absente dans ce délai pour cause de vacances, de maladie, de congé ou autres. Le délai de signification de réception de la requête peut alors être prolongé de quelques jours.

Le traitement d'une plainte formelle est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de trente (30) jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte par la Direction générale et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière.

La Direction générale peut convenir d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, dont notamment :

- Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate de sa part;

- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la municipalité;
- La nature et la complexité de la plainte à traiter, compte tenu du temps écoulé depuis la survenance de la cause à la source de la plainte.

À noter que si la plainte formelle traite de plusieurs causes dans un seul et même formulaire, la personne responsable de l'application de la procédure se réserve le droit de traiter des différentes causes séparément.

8.3. Recevabilité et procédure

Il relève de la Direction générale d'évaluer la recevabilité de la plainte formelle selon les critères précédemment énoncés. La personne responsable doit ensuite rendre une réponse au requérant, par courriel ou par téléphone, impliquant la démarche qui sera entreprise par la municipalité dans le traitement des circonstances ayant mené à la plainte formelle.

Un sommaire exécutif doit être préparé par la Direction générale et présenté à la séance de conseil suivant le traitement de la plainte formelle. Le sommaire exécutif doit contenir les informations permettant de bien saisir les raisons de la plainte formelle, la réponse rendue par la personne responsable d'appliquer la procédure, ainsi que le suivi effectué ou à effectuer pour résorber la cause.

La personne responsable décide, à son seul bon jugement et avec l'aide des fonctionnaires et employés municipaux concernés, de la suite à donner, à moins qu'elle juge approprié d'en référer directement au Conseil.

La Direction générale doit favoriser et recommander auprès des personnes autres que le requérant, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits, de même qu'elle doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'elle aura formulées dans le cadre de ses conclusions.

Dans le cas de dossier complexe, nécessitant l'intervention ou l'opinion du Conseil, la personne responsable doit en aviser le requérant dans le délai prévu et rendre une réponse sur la décision prise par le Conseil au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la séance où le dossier sera présenté. Le Conseil pourrait décider de prolonger ce délai au besoin et pour des motifs raisonnables, auquel cas le requérant devrait être avisé de cette décision dans le délai prévu.

8.4. Désaccord dans les conclusions

Si le requérant est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par la Direction générale dans les délais prescrits, il a également droit de recours auprès de la municipalité. En cas de désaccord avec la réponse fournie par celle-ci, le requérant peut transmettre sa plainte au Conseil pour décision finale.

Le requérant ne peut décider de s'adresser en premier lieu au Conseil, sans suivre les démarches prévues à la présente procédure, sans quoi sa plainte formelle se verra rejetée.

9. CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ

Les requêtes sont conservées dans le logiciel contenant tous les dossiers de citoyens.

Un dossier de plainte formelle reçoit un numéro de référence et demeure sous la garde de la

direction générale. Une fois traité, le dossier est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité et la démarche est ajoutée au dossier de matricule. Il n'est sorti de sa conservation que dans le cas où la plainte est portée au niveau juridique et que le témoignage du requérant devant un juge est requis.

Les dossiers de plaintes formelles et de requêtes seront conservés pendant la période prévue au calendrier de conservation de la municipalité.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

Cette procédure entre en vigueur le 25 août 2021.

Dès son entrée en vigueur, la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet.

ANNEXE A

TOLÉRANCE ZÉRO

En 2018, la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur a adopté une résolution confirmant un engagement de Tolérance Zéro contre l'intimidation et le harcèlement envers les élus, les fonctionnaires et les employés municipaux.

Cette résolution se décrit comme suit :

CONSIDÉRANT QUE la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur reconnaît aux citoyens le droit d'obtenir des renseignements clairs de la part des élus, de la direction générale et des employés municipaux;

CONSIDÉRANT QUE la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur reconnaît aussi que les citoyens peuvent s'exprimer civilement, en posant des questions claires et pertinentes liées au processus municipal;

CONSIDÉRANT QUE le harcèlement, par son caractère répétitif, par l'accumulation de commentaires vexatoires, diffamatoires, humiliants ou abusifs, constitue une atteinte à la dignité et l'amour-propre d'une personne;

CONSIDÉRANT QUE l'intimidation, la violence verbale ou physique peuvent ébranler l'intégrité physique, morale ou matérielle d'une personne;

Il est proposé, appuyé et il est résolu UNANIMEMENT par les conseillers présents,

Que le Conseil ADOPTE, par le biais de cette résolution, un engagement ferme de Tolérance zéro envers le harcèlement et la violence faits aux élus et aux membres de l'administration municipale et que cet engagement écrit soit clairement affiché dans la salle du Conseil, à l'hôtel de ville ainsi que sur le site internet de la municipalité.

Que, comme mesure d'application de la Politique de Tolérance Zéro, trois types d'intervention soient privilégiés:

1. L'avertissement administratif. Une lettre signée par le maire ou le directeur général qui rapporte les faits et demande à la personne de cesser ses actes de violence;
2. La mise en demeure. Une lettre expédiée par les procureurs de la municipalité qui rapporte les faits, ordonne aux citoyens de cesser ses actes de violence et l'avise qu'en cas de récidive, d'autres mesures seront prises;
3. La plainte formelle. Une dénonciation faite à la Sureté du Québec s'inscrivant dans son programme PLI-élus (Plan de lutte contre l'intimidation des élus);