



Municipalité de Saint-Claude
295, Route de l'Église, Saint-Claude (Qc) JOB 2N0

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL
OU
COPIE DE RÉOLUTION
MUNICIPALITE DE SAINT-CLAUDE

À la séance ordinaire du conseil de la municipalité de Saint-Claude tenue le 4 décembre 2023 et à laquelle étaient présent son honneur le maire Monsieur Hervé Provencher et les conseillers suivants :

Mme. Nicole Caron
M. Yves Gagnon
M. Yvon Therrien

M. Étienne Hudon-Gagnon
M. Marco Scrosati

Tous formants quorum sous la présidence du Maire.

Mme Lucie Coderre est absente.

La directrice générale et greffière-trésorière, France Lavertu, est aussi présente.

Le maire ne vote jamais à moins d'être obligé de trancher.

2023-12-19 POLITIQUE DE COMMUNICATION D'INCIDENT OU DE REQUÊTE

CONSIDÉRANT QUE la Municipalité de Saint-Claude (ci-après la « Municipalité ») est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c. A -2.1 (ci-après la « Loi sur l'accès »);

CONSIDÉRANT QUE la Municipalité s'engage à protéger les renseignements personnels qu'elle collecte et traite dans le cadre de ses activités dans le respect des lois et règlements applicables;

CONSIDÉRANT QUE la Municipalité offre des services publics aux citoyens et contribuables.

EN CONSEQUENCE, il est proposé par la conseillère Nicole Caron, appuyé par le conseiller Marco Scrosati et résolu que le conseil adopte une politique de communication des incidents et requêtes qui lui sont soumises.

ADOPTION : 5 POUR, 1 ABSENT

Politique de communication d'incident ou de requête

La Municipalité offre des services publics aux citoyens et contribuables. Dans ce contexte, il est normal que ceux-ci adressent aux différents intervenants de la Municipalité des requêtes et/ou communique un incident de différentes natures visant l'amélioration des services municipaux.

C'est pourquoi la Municipalité adopte une politique de communication des incidents et requêtes qui lui sont soumises. Cette politique rappelle les rôles des principaux intervenants à qui elles sont adressées et de quelle façon elles seront traitées. La présente politique est complémentaire à la législation et aux règlements municipaux et ne saurait s'y substituer : ainsi et à titre d'exemple, si un règlement municipal prévoit la procédure à suivre pour l'obtention d'un permis, ce règlement a préséance sur la présente politique ou encore, si la loi impose un délai pour agir, ce délai devra être respecté.

1. DÉFINITIONS

Agent de plaintes et requêtes : personne chargée de recevoir, traiter et répondre à une plainte et/ou requête portée à l'endroit de la Municipalité.

Directeur général : personne qui détermine la stratégie globale de la Municipalité. Il supervise et gère les ressources afin d'atteindre les objectifs discutés.

Municipalité : Municipalité de Saint-Claude.

Plaignant : Toute personne qui formule, par écrit, un incident et/ou une requête à la Municipalité.

Plainte : insatisfaction formulée par écrit à la Municipalité sur la prestation de services municipaux. La communication d'incident peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois, d'un prétendu abus de pouvoir ou d'un incident de confidentialité (divulgation de renseignements personnels).

Plainte fondée : une plainte est fondée lorsqu'il y a préjudice à une personne et que l'incident mentionnée apporte un changement ou la correction d'une situation mentionnée.

Plainte non fondée : une plainte s'avère non fondée lorsque le sujet ne relève pas de ses compétences, de règlements ou de lois auxquels la Municipalité est assujettie.

Procédure d'examen : procédure d'examen des incidents et requêtes établie par le conseil municipal de la Municipalité aux fins d'examen.

Requête : expression d'une demande d'amélioration reliée ou non à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Requête fondée : lorsque la requête est susceptible d'entraîner un changement, une amélioration ou une correction de situation.

Requête non-fondée : lorsque la requête est basée sur une rumeur ou une perception ou que la demande est ponctuée d'imprécisions. Il s'agit souvent d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Requête urgente : elle fait référence à l'exigence d'un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps qui corrige un préjudice ponctuel. Par exemple, la réparation d'un nid de poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement

Substitut : toute personne à l'emploi de la Municipalité désignée par le directeur général pour procéder à l'examen d'un incident en assistance ou en remplacement de l'agent de plaintes et requêtes.

2. OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- De fournir à la population un traitement des incidents et requêtes adéquat, neutre et objectif;
- D'assurer un traitement uniforme des incidents et requêtes;
- De répondre à la personne plaignante dans un délai raisonnable;
- D'orienter des actions pour optimiser l'utilisation des ressources;
- D'améliorer les services offerts à la population.

3. RESPONSABILITÉS

3.1 Le rôle de l'élu

L'un des rôles de l'élu est de représenter ses citoyens et c'est à ce titre qu'il est sollicité par des citoyens qui lui soumettent des demandes particulières et qui s'attendent à recevoir une attention personnelle de la part de la municipalité.

Le document « Rôles et responsabilités des élus » de la FQM du 1er juillet 2013 s'exprime ainsi :

« [L'élu] ne peut faire toutes les recherches, ni trouver toutes les solutions. Il doit clarifier le plus précisément possible la demande du citoyen, le diriger vers l'organisme ou la personne appropriée et assurer un suivi. Ainsi, il pourra fournir une réponse aux demandes des citoyens sans que cette activité n'accapare tout son temps. »

L'élu, loyal envers l'organisation municipale, souhaitera que les réponses données soient cohérentes d'un citoyen à un autre et prendra donc les moyens appropriés pour s'en assurer, notamment en référant le citoyen à la présente politique.

3.2 Le rôle du maire

Le maire, comme chef de la municipalité, a une responsabilité plus grande que celle des élus, puisqu'il possède un droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité.

L'article 142 du Code municipal prescrit notamment ce qui suit :

« 142. 1. Le chef du conseil exerce le droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité, voit spécialement à ce que les revenus de la municipalité soient perçus et dépensés suivant la loi, veille à l'accomplissement fidèle et impartial des règlements et des résolutions et communique au conseil les informations et les recommandations qu'il croit convenables dans l'intérêt de la municipalité ou des habitants de son territoire.

Il signe, scelle et exécute, au nom de la municipalité, tous les règlements, résolutions, obligations, contrats, conventions ou actes faits et passés ou ordonnés par cette dernière, lesquels lui sont présentés par le secrétaire-trésorier, après leur adoption par le conseil, pour qu'il y appose sa signature. »

3.3 Le rôle du directeur général

Le directeur général est chargé du traitement des réclamations des incidents et requêtes par le législateur.

L'article 212 du Code municipal indique notamment :

« 212. Dans l'application des articles 210 et 211, le directeur général exerce notamment les fonctions suivantes:

1° il assure les communications entre le conseil, le comité administratif et les autres comités, d'une part, et les autres fonctionnaires et employés de la municipalité, d'autre part; à cette fin, il a accès à tous les documents de la municipalité et il peut obliger tout fonctionnaire ou employé à lui fournir tout document ou tout renseignement, sauf si celui-ci est, de l'avis du directeur du service de police, de nature à révéler le contenu d'un dossier concernant une enquête policière;

(...);

3° il examine les incidents et requêtes et les réclamations contre la municipalité;

(...);

(...);

6° il fait rapport au conseil ou au comité administratif sur l'exécution des décisions de celui-ci et notamment sur l'emploi des fonds aux fins pour lesquelles ils ont été votés. » Afin de réconcilier le rôle de chacun, rôle « politique et de représentation » en regard des membres du conseil et rôle « administratif et de gestion » en regard du directeur général, la municipalité se dote d'une politique de gestion des incidents et requêtes afin de clarifier le processus d'analyse et de traitement de celles-ci.

3.4 Le rôle de l'agent de plaintes et requêtes

L'agent de plaintes et requêtes est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes et requêtes. Il est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent des plaintes et requêtes.

Lorsqu'un incident et/ou requête met en cause l'indépendance de l'agent de plaintes et requêtes et fait en sorte que celui-ci pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions, il doit dénoncer ledit intérêt, renoncer à l'examen de cet incident et/ou requête, en informer le plaignant et le directeur général. Ce dernier désignera un substitut pour faire l'examen de la requête.

d) CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Toute personne peut communiquer un incident et/ou une requête à la Municipalité. Ces personnes peuvent être un citoyen, un groupe de citoyen, un contribuable, un groupe de contribuables, des élus.

Pour qu'un incident et/ou une requête puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être écrite sur le formulaire prescrit par la municipalité; si elle est verbale, elle est transcrite sur ce formulaire;
- Le plaignant doit signer le formulaire et donner son adresse civique prouvant son identité;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention.

e) CONFIDENTIALITÉ

La Municipalité est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Quel que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, les communications d'incidents et requêtes sont traitées de manière confidentielle, sauf dans la mesure prévue dans cette loi.

6. MODALITÉS DE TRAITEMENT

Un accusé réception par écrit est envoyé au requérant dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception.

Le traitement est effectué par l'agent de plaintes et requêtes, sous la responsabilité du directeur général, à moins que la requête ne le vise lui-même. Dans ce dernier cas, cette requête est référée au maire.

Le requérant, l'individu mis en cause, les employés pertinents de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le traitement peuvent être contactés. À la suite de l'examen du cas par le directeur général, le requérant est à nouveau contacté avec confirmation par écrit pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré au dossier.

En règle générale, l'agent de plaintes et requêtes se fait un devoir de régler la demande et/ou la requête dans les plus brefs délais. Advenant un délai de traitement supérieur à trente (30) jours, le directeur général fait rapport au conseil municipal du fait que la requête est en voie de traitement, et ce, en préservant la confidentialité du requérant.

7. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par l'agent de plaintes et requêtes dans les délais prescrits, il a également droit de recours auprès du directeur général. En cas de désaccord avec la réponse fournie par le directeur général, le plaignant peut transmettre sa requête au conseil municipal pour décision finale.

• DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps. Aucun incident et/ou requête ne peut être déposée ni sera acceptée lors des séances publiques.

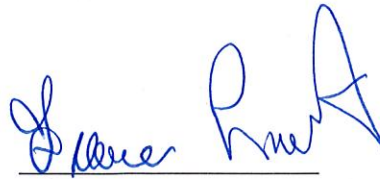
9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil.

Fait et adopté à Saint-Claude, ce 4 décembre 2023.



Hervé Provencher
Maire



France Lavertu
Directrice-générale et greffière-trésorière

EXTRAIT CONFORME,

CERTIFIÉ CE 11 décembre 2023

Vraies copies certifiées conformes sous réserve de l'approbation du libellé final du procès-verbal, adopté par le conseil municipal lors d'une prochaine séance.



France Lavertu
Directrice générale
et greffière-trésorière

