



---

**Municipalité d'Ormstown**  
5, RUE GALE,  
ORMSTOWN (Québec) J0S 1K0  
Tél. 450 829- 2625  
Site internet : [www.ormstown.ca](http://www.ormstown.ca)

---

## **POLITIQUE ET PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES, DES REQUÊTES ET SIGNALEMENTS**

### **1. Introduction**

Dans une optique de bienveillance et avec une volonté d'écoute envers ses citoyens et citoyennes, la Municipalité d'Ormstown met en place une « Politique et procédures de gestion des plaintes, des requêtes et signalements » afin d'offrir à toute personne insatisfaite, un mécanisme qui lui permet d'exprimer son mécontentement. Ce mécanisme soutient également la qualité des services par un cadre de référence pour un traitement des plaintes et requêtes adéquat, uniforme et diligent.

Le but de la présente politique est donc d'établir les bases d'une procédure neutre, transparente et équitable. La Politique et procédures de gestion des plaintes, des requêtes et signalements vise la réception des plaintes et requêtes, la transmission d'un accusé de réception, la création et la conservation des dossiers ainsi que le cheminement et le traitement des requêtes. De plus, elle vise à uniformiser le traitement des plaintes et requêtes de façon adéquate tout en assurant la neutralité et l'objectivité.

### **2. Principes directeurs**

Les demandes d'information et de plaintes ou requêtes sont d'abord adressées au responsable du service municipal concerné. Toutes les communications seront traitées selon les règles et procédures en vigueur.

Par conséquent, les plaintes ou requêtes reçues à la Direction générale doivent préalablement avoir fait l'objet d'un suivi auprès du responsable du service. À priori, une plainte ou requête qui n'a pas été traitée par le service concerné y sera redirigée afin de respecter le processus de cheminement des plaintes.

Les plaintes ou requêtes relatives à un mauvais service à la clientèle ou concernant le délai de traitement doivent être adressées au responsable du service concerné.

Advenant qu'un citoyen soit insatisfait de la décision ou de la réponse du responsable d'un service, ou de la réglementation, il lui sera possible d'acheminer sa plainte ou requête à la Direction générale.

Le dépôt d'une plainte ou d'une requête doit se faire selon les modalités prescrites à la présente politique. Toutes les plaintes et requêtes doivent obligatoirement être déposées par écrit, sur le formulaire prévu à cet effet. Si le demandeur refuse de porter sa plainte ou requête par écrit, aucune suite n'y sera donnée.

Lors du traitement d'une plainte ou d'une requête, toutes les procédures seront conduites dans la plus stricte confidentialité et dans le plus grand respect de tous. La Municipalité s'est prévaluée d'une Politique favorisant la civilité et le règlement des situations de violence et de harcèlement en milieu de travail. Tout comportement s'éloignant de cette politique ne sera pas toléré. Par conséquent, un demandeur mécontent doit garder son calme et demeurer en maîtrise de soi.

### 3. Confidentialité et neutralité

La Municipalité d'Ormstown est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité d'Ormstown, les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements pour permettre aux intervenants, notamment de bien situer l'objet de la plainte ou de la requête, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations. Il en est ainsi de toute affirmation et de tous faits, cités dans la plainte ou requête, lesquels pourront être utilisés dans le cadre de tout litige.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer l'objectivité et la neutralité dans le traitement d'une plainte ou d'une requête et se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations au demandeur concernant l'avancement du dossier.

### 4. Définitions

Demandeur	Toute personne ayant formulé, par écrit, une plainte ou une requête à la Municipalité.
Plainte	Expression de l'insatisfaction d'une personne quant à un événement, ou un service municipal, un comportement inapproprié ou une allégation d'abus de pouvoir visant un employé ou un élu municipal.
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Plainte fondée : situation relative à un événement, un service municipal, au comportement d'un employé ou d'un élu municipal, causant un tort à qui que ce soit et qui s'inscrit dans une démarche de redressement.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plainte non fondée ou non recevable : une rumeur ou une perception, un commentaire, un avis ou une suggestion, un contenu trop imprécis ou injurieux ou qui ne démontre aucun tort.</li> <li>○ Plainte verbale : information transmise directement, en personne ou au téléphone, au responsable d'un service municipal, qui permet de corriger une situation et qui sera traitée comme une requête.</li> <li>○ Plainte au Conseil municipal : situation qui requière l'attention particulière, non partisane, du Conseil municipal et qui conduit à une décision visant un changement, un amendement, une résolution ou un règlement municipal (à l'exclusion de toute activité de lobbyisme).</li> </ul>
Procédures judiciaires	Procédures engagées pour régler un litige devant les tribunaux ou toute autre instance judiciaire. Les plaintes reçues dans le cadre de procédures judiciaires, de constats d'infractions ou tout autre litige ne sont pas visées par la présente politique, car le processus judiciaire ne peut être interrompu.
Requête	Demande particulière qui implique la planification d'une intervention d'un service de la Municipalité et qui fait référence à un changement de situation (nid-de-poule, ponceau abîmé, équipement de parc défectueux, etc.). Toute requête est traitée en fonction des priorités et des objectifs du service municipal concerné.

## 5. Politique générale

### 5.1. Critères d'admissibilité

Pour être retenue et faire l'objet d'une analyse par la Direction générale, la plainte ou requête doit remplir toutes les conditions suivantes :

- Avoir préalablement été adressée à un service municipal;
- Être formulée par écrit sur le formulaire prévu à cette fin. Ce dernier est disponible sur le site Internet de la Municipalité d'Ormstown ([ormstown@ormstown.ca](mailto:ormstown@ormstown.ca)). Le formulaire peut également être rempli en version papier (disponible au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville d'Ormstown). Par la suite, il peut être remis en personne ou transmis par la poste;
- Doit contenir toutes les informations permettant d'identifier et de joindre le plaignant (nom complet, adresse, téléphone et/ou courriel);
- Doit être reliée :
  - À des biens ou des services municipaux relevant de la Municipalité d'Ormstown ;

- À des règlements qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité d'Ormstown ou des lois auxquelles la Municipalité est assujettie;
  - Aux gestes ou aux décisions d'un membre du personnel, d'un élu ou d'un service municipal faisant état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admis dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale.
- Doit être basée sur des faits et non sur une rumeur ou une perception;
  - Doit être suffisamment détaillée pour permettre de comprendre la problématique et les démarches déjà réalisées auprès des services municipaux (date, lieu de l'événement, numéro de requête<sup>1</sup>, si applicable);
  - Doit être déposée dans un délai qui permet à la Municipalité d'intervenir de façon appropriée.

Les situations suivantes ne seront ni retenues ni traitées par la Direction générale:

- Plainte verbale et plainte anonyme (aucune suite ne sera donnée);
- Plainte qui n'a pas été préalablement adressée à un service municipal (sera redirigée vers le service concerné);
- Plainte relevant d'une autre instance ou d'un autre organisme;
- Litige entre voisins;
- Dossier judiciairisé;
- Plainte publiée sur les réseaux sociaux;
- Plainte assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- Plainte rédigée sous forme de réclamation devant être adressée au Service juridique et greffe.

## 5.2. Modalités de traitement

Après avoir reçu une réponse insatisfaisante de la part du responsable d'un service municipal, le plaignant ou requérant peut faire cheminer sa plainte selon les modalités indiquées ci-dessous.

---

<sup>1</sup> Synonymes : numéro de référence ou numéro de dossier

### 5.2.1. Réception d'une plainte ou requête écrite

Une fois remplie, la plainte ou requête écrite doit être acheminée selon une des options suivantes :

- Formulaire rempli sur le site internet de la Municipalité d'Ormstown au [www.ormstown.ca](http://www.ormstown.ca));
- Formulaire rempli en version papier disponible au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville :
  - remis en personne à l'hôtel de ville (sous enveloppe, en portant la mention « CONFIDENTIEL »);
  - posté (en portant la mention "CONFIDENTIEL").

**Municipalité d'Ormstown**  
**À l'attention de la Direction générale**  
**5 rue Gale Ormstown (Québec) J0S 1K0**

### 5.2.2. Accusé de réception

Un accusé de réception est acheminé au plaignant, par courriel, dans les vingt-quatre heures suivant la réception de la plainte. L'adresse courriel fournie dans le formulaire sera utilisée.

L'accusé de réception contiendra les renseignements suivants :

- La date et la description de la plainte ou requête reçue précisant le tort subi ou potentiel, le reproche fait à la municipalité et la demande de mesure corrective, le cas échéant;
- Un avis, dans le cas d'une plainte ou requête incomplète, comportant une demande de complément d'information auquel le plaignant doit répondre dans un délai fixé à défaut de quoi la plainte sera présumée abandonnée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Un avis, si la plainte ou la requête est recevable, informant le plaignant ou demandeur que sa plainte ou requête fera l'objet d'une analyse préliminaire et de l'échéance de la prochaine communication en lien avec sa plainte ou requête.

### 5.2.3. Traitement de la plainte ou requête

Les plaintes ou requêtes sont transmises à la Direction générale. Une analyse préliminaire est effectuée afin de valider la recevabilité et déterminer son statut. Par la suite, s'il s'agit d'une plainte, elle sera suivie du cheminement suivant :

### Plainte fondée

- Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés concernés, ou toute personne pouvant apporter un éclairage dans le traitement de la plainte seront contactés. Les documents reçus et les informations recueillies seront traités de manière confidentielle;
- En fonction de la complexité du dossier, la plainte soumise à l'attention de la Direction générale sera répondue dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables suivant sa réception. Dans l'éventualité où le traitement d'une plainte nécessite un plus long délai, le plaignant est informé de la situation;
- À l'issue de l'analyse des données, la recherche de solutions est effectuée de façon à formuler des conclusions et des recommandations dans un rapport d'intervention;
- Une réponse au plaignant est acheminée par courriel. L'adresse courriel fournie dans le formulaire de plainte sera utilisée;
- Conformément à la réponse transmise au plaignant, des mesures sont mises en place pour apporter les correctifs requis, s'il y a lieu. Un suivi des interventions est planifié lorsque nécessaire;
- Les plaintes jugées complétées sont classées et conservées par la Direction générale.

Chaque plainte fondée fera l'objet d'un dossier distinct et à l'issue de son traitement devra contenir les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant;
- Les documents appuyant l'analyse de la plainte;
- Le rapport d'intervention contenant les mesures à mettre en place, si requis;
- Une copie de la réponse au plaignant.

### Plainte non fondée ou non recevable

- Une réponse au plaignant est acheminée par courriel. L'adresse courriel fournie dans le formulaire de plainte sera utilisée;
- Les plaintes jugées complétées sont classées et conservées par la Direction générale.

#### **5.2.4. Désaccord sur les conclusions**

Le plaignant qui n'est pas d'accord avec la décision reçue ou les conclusions rendues, peut demander au Conseil municipal de se prononcer sur le sujet. La réponse émise par la suite, de la part du Conseil municipal, sera finale.

## 6. Entrée en vigueur et application de la présente politique

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

Le directeur général est responsable de l'application et du maintien de la présente politique. Il est également responsable, avec le soutien du coordonnateur ou de la coordonnatrice du Service des communications et des relations avec les citoyens, de promouvoir le contenu et de voir à ce qu'il soit mis en œuvre. Ensemble, ils veillent à l'amélioration continue de la qualité des services offerts.

Chaque responsable de service s'assure de la diffusion et de l'application de la présente politique au sein de son service.

Tout employé(e) municipal qui reçoit une plainte ou une requête alors que le sujet n'est pas de son ressort, invitera poliment le plaignant ou demandeur à s'adresser au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville de la Municipalité ou en composant le (450) 829-2625. Au besoin, l'agent redirigera le demandeur vers le service concerné, conformément au processus en place.

## 7. Annexes

Formulaires :

- A. Dépôt d'une plainte
- B. Rapport d'intervention

Adoption : 11 mars 2024

Résolution numéro : 24-03-063

*(Original signé)*

---

Christine McAleer, Mairesse

*(Original signé)*

---

Francine Crête, Directrice générale  
par intérim et Greffière





**FORMULAIRE B - RAPPORT D'INTERVENTION**

**IDENTIFICATION DU PLAIGNANT/REQUÉRANT**

*Informations obligatoires et confidentielles\**

Prénom et nom* :	
Adresse complète* :	Adresse :
	Municipalité
	Code postal :
Téléphone* :	(      )
Courriel* : <i>Pour toutes communications</i>	

**RÉSULTATS ET CONCLUSION DE L'ANALYSE**

Documents à joindre :  oui       non

---

---

---

---

---

---

---

---

**SOLUTION APPORTÉE AU RÈGLEMENT DE LA PLAINTRE/REQUÊTE**

---

---

---

---

---

---

---

---

**AUTRES COMMENTAIRES**

---

---

---

---

---

**RÉPONSE AU PLAIGNANT/REQUÉRANT**

Réponse transmise	Le : _____ Par : _____ <i>Joindre la réponse</i>
Approuvé par :	Le :