

POLITIQUE DE GESTION DES REQUÊTES, DES RÉCLAMATIONS ET DES PLAINTES

ARTICLE 1 PRÉAMBULE

La Municipalité a pour mission d'assurer à ses citoyens des services municipaux de qualité optimale dans l'intérêt de la collectivité. Dans ce contexte, il est essentiel que toutes demandes ayant pour but de mettre en œuvre, d'améliorer ou de corriger ces services soient traitées avec diligence, efficacité et équité.

La présente politique vise à établir les modalités et les délais de traitements de ces demandes. Elle a pour but :

- D'établir le processus d'examen des différentes demandes ;
- De fournir un traitement uniforme, neutre et objectif des demandes ;
- D'orienter les citoyens dans le processus de traitement de leurs demandes ;
- De baliser les attentes face aux traitements des demandes.

La présente politique est complémentaire à la législation et aux règlements municipaux en vigueur et ne saurait s'y substituer. Si une procédure est établie pour un service, telle la délivrance de permis, l'application des règlements par des tiers, etc., c'est cette procédure qui s'applique.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 2 DÉFINITION

À moins d'indications contraires dans le texte, les mots et expressions suivantes s'interprètent comme suit :

Citoyenne ou Citoyen : Toute personne, physique ou morale, soumise à l'administration de la Municipalité de Saint-Denis-de-Brompton

Demande : Désigne collectivement les requêtes, réclamations et plainte.

Plaintes : Expression du mécontentement qu'un citoyen éprouve relié à une situation, un événement, une personne ou un comportement humain, qui, selon le plaignant, va à l'encontre des lois, règlements, politiques ou normes que la Municipalité a la responsabilité de faire respecter. Est exclu de l'application de la présente politique la plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat.

Réclamations : Dommages auxquels un citoyen prétend avoir droit causés par une faute de la Municipalité

Requête : Expression d'une demande de travaux, de services ou d'amélioration municipale reliée ou non à une insatisfaction quant à un service municipal, un événement, des travaux ou une personne. Il s'agit notamment, mais non limitativement de demandes en matière de voirie, de collecte de matière résiduelle, de déneigement, de bris de services, de demandes dans le cadre de l'exécution de travaux (branchements, visite obligatoire en vertu d'un permis émis), etc.

ARTICLE 3 RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Conformément à l'article 212 du *Code municipal*, il est de la responsabilité du directeur général d'examiner les plaintes et les réclamations contre la Municipalité. Le directeur général est donc responsable de l'application de la présente politique.

Le directeur général identifie par le biais de directives administratives :

- les différentes étapes administratives du traitement des requêtes, des réclamations et des plaintes ;
- les intervenants de son équipe qui ont la tâche de mettre en œuvre les différentes étapes administratives ;
- la composition des formulaires de demandes.

Le directeur général juge administrativement du bien-fondé ou non d'une réclamation à l'encontre de la Municipalité.

ARTICLE 4 PLAINTE CONCERNANT L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Toute plainte concernant l'application de la présente Politique peut être soumise au conseil par voie de correspondance leur étant adressée.

La correspondance doit indiquer :

- Les coordonnées de la personne effectuant la plainte, si elle souhaite un retour concernant sa plainte ;
- L'objet de la correspondance, soit : « Plainte concernant l'application de la Politique de gestion des requêtes, des réclamations et des plaintes »
- L'objet de la plainte, soit la modalité de la présente politique n'ayant pas été respectée selon le plaignant.

Elle peut être transmise par courriel à l'adresse info@sddb.ca, par la poste au 2050, rue Ernest-Camiré, C.P. 120, Saint-Denis-de-Brompton (QC) J0B 2P0 ou remise en main propre au bureau municipal.

Seule une plainte portant sur l'application de la Politique de gestion des requêtes, des réclamations et des plaintes sera traitée par le conseil. Toute autre requête, réclamation ou plainte seront redirigées vers les intervenants municipaux désignés conformément à la présente Politique.

Le plaignant s'étant identifié reçoit un accusé-réception au maximum dans les 5 jours de la réception de la plainte faite en vertu du présent article. Le conseil traite la plainte au maximum dans les 60 jours de sa réception. Il fait ses recommandations au directeur général et indique le suivi devant être fait au plaignant, le cas échéant. Un avis est donné au plaignant s'étant identifié lorsque sa plainte est traitée et close.

ARTICLE 5 RAPPORT AU CONSEIL

En janvier de chaque année, le directeur général fait rapport au conseil de la mise en œuvre de la présente politique. Le rapport contient :

- Une liste des requêtes et des demandes de révision des requêtes identifiées par leur numéro de référence qui ont été soumises en vertu de la Politique du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédent incluant le type de requête (verbal ou écrite) l'objet de la requête, le titre du responsable du traitement de la requête et leur statut ;
- Le nombre de plaintes et de demandes de révision de plaintes soumises en vertu de la politique du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédente ; de ce nombre, le rapport doit indiquer combien sont traitées et combien sont en cours de traitement;
- Une liste des réclamations identifiées par leur numéro de référence soumises en vertu de la politique du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédente incluant l'objet de la réclamation, le montant et le statut.

ARTICLE 6 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

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*.

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, les requêtes, les réclamations et les plaintes sont traitées de manière confidentielle, sauf dans la mesure prévue dans cette loi.

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 requête, la réclamation ou la plainte, 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 requête, la réclamation ou la plainte, 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 requête, réclamation ou plainte et se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations au citoyen concernant l'avancement du dossier.

GESTION DES REQUÊTES

ARTICLE 7 MOYENS DE FORMULER UNE REQUÊTE

Une requête peut être formulée :

- Verbalement par :

- Téléphone au 819-846-2744
- En personne au 2050, rue Ernest-Camiré, Saint-Denis-de-Brompton
- Par écrit :
 - Par courriel au info@sddb.ca,
 - En personne au 2050, rue Ernest-Camiré, Saint-Denis-de-Brompton
 - Par la poste au 2050, rue Ernest-Camiré, C.P. 120, Saint-Denis-de-Brompton (QC) J0B 2P0

ARTICLE 8 REQUÊTES VERBALES

Une requête verbale sera traitée par les intervenants municipaux selon les directives administratives sans qu'aucun suivi ne soit effectué auprès du requérant.

Aucune révision de la décision prise suite au traitement d'une requête verbale ne peut être demandée.

ARTICLE 9 REQUÊTES ÉCRITES

Une requête écrite est faite sur le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet de la Municipalité au : <https://www.sddb.ca/fr/services-aux-citoyens/plaintes-requetes-et-reclamations> ou par un simple écrit comportant les éléments suivants :

- Prénom et nom du requérant
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Courriel
- Description détaillée de la requête avec pièces justificatives, le cas échéant.

Une requête écrite qui ne comporte pas tous les éléments ci-dessus mentionnés est réputée être une requête verbale et sera traité comme tel.

ARTICLE 10 CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE REQUÊTE

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

- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher des biens ou services relevant de la compétence de la Municipalité ;
- Être reliée à des règlements ou lois relevant de la compétence de la Municipalité.

Une requête est non recevable lorsque :

- Elle n'est pas suffisamment détaillée et ne fournit pas tous les renseignements nécessaires pour permettre une intervention
- Elle a pour objet le domaine privé;
- Elle n'est pas en lien avec des biens ou des services relevant de la compétence de la Municipalité ;
- Elle n'est pas reliée à des règlements ou lois relevant de la compétence de la Municipalité ;
- C'est une requête relevant d'une autre instance (gouvernementale, municipal ou autre);
- C'est une requête visant un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

ARTICLE 11 MODALITÉS DE TRAITEMENT D'UNE REQUÊTE VERBALE

Chaque requête est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette requête jusqu'à sa fermeture. Le requérant peut demander au responsable de la réception de sa requête de lui fournir ce numéro.

La requête verbale recevable est traitée sur réception lorsqu'elle est urgente ou simple, dans les 30 jours de sa réception lorsque possible ou dans le délai déterminé par le responsable de son traitement dans les autres cas.

Aucun accusé de réception n'est émis ni aucun suivi au requérant n'est effectué pour une requête verbale.

ARTICLE 12 MODALITÉS DE TRAITEMENT D'UNE REQUÊTE ÉCRITE

Chaque requête est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette requête jusqu'à sa fermeture.

Un accusé de réception est envoyé par courriel au requérant dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception lui indiquant le numéro de référence de sa requête.

La recevabilité de la requête est analysée par le responsable de son traitement.

Si une requête n'est pas suffisamment détaillée ou qu'elle ne fournit pas tous les renseignements nécessaires permettant une intervention, le responsable du traitement communique avec le requérant pour la compléter.

Le responsable du traitement de la requête recevable évalue son bien-fondé.

Si la requête est jugée non recevable ou non fondée, le requérant sera informé des motifs de la décision du responsable du traitement de sa requête.

Toute requête fondée est traitée avec diligence et efficacité dans les meilleurs délais et, sauf exception, au plus tard dans les 30 jours de sa réception.

Si la requête est fondée, mais que les travaux ou les services sont déjà prévus dans la planification annuelle du département concerné, le requérant sera avisé de la date prévue des interventions et la requête sera fermée.

Si la requête est fondée, que les travaux ou les services ne sont pas prévus dans la planification annuelle du département concerné et que la requête ne se traite pas dans les 30 jours de sa réception, le requérant sera informé des modalités et formalités nécessaires au traitement de la requête ainsi que de l'échéancier estimé pour son traitement.

Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la requête écrite, une communication courriel est envoyée au requérant l'informant du statut de sa requête et des motifs de la décision, le cas échéant.

Tout requérant se questionnant sur la finalité du traitement de sa requête peut demander par courriel un rendez-vous téléphonique d'un maximum de 15 minutes avec le responsable du traitement de sa requête pour répondre à ses questions auprès du responsable du suivi.

ARTICLE 13 DEMANDE DE RÉVISION - REQUÊTE ÉCRITE

Si le requérant est en désaccord avec le traitement accordé à sa requête écrite par le responsable du traitement de celle-ci, il peut soumettre sa demande de révision au soin de la direction générale de la façon prescrite à l'ARTICLE 7.

La demande de révision doit être écrite et faite sur le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet de la Municipalité au : <https://www.sddb.ca/fr/services-aux-citoyens/plaintes-requetes-et-reclamations> ou faite par un simple écrit comportant les éléments suivants :

- Prénom et nom du requérant
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Courriel
- Le numéro de référence de la requête
- Les motifs et l'argumentaire du requérant donnant ouverture à la demande de révision.

La demande de révision qui ne comporte pas les éléments ci-dessus mentionnés sera jugée non recevable.

La demande est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette demande jusqu'à sa fermeture.

Un accusé de réception est envoyé par courriel au demandeur dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision lui indiquant le numéro de référence de sa demande.

Sauf exception, le directeur général traite la demande de révision dans les 30 jours de sa réception. Il soumet la demande au conseil lorsque nécessaire. Il peut, lorsque les circonstances l'exigent, proroger le délai de traitement.

Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la demande de révision, une communication courriel est envoyée au demandeur l'informant du statut de sa demande et des motifs de la décision, le cas échéant.

La décision rendue suite à la demande de révision est finale. Toute requête verbale ou écrite faite par le même requérant et portant sur le même sujet dans les 6 mois suivants la décision concernant la demande de révision sera automatiquement jugée non recevable.

GESTION DES RÉCLAMATIONS

ARTICLE 14 MOYENS DE FORMULER UNE RÉCLAMATION

Une réclamation doit être formulée par écrit et notifiée à la Municipalité dans tous les cas où un réclamant prétend avoir subi des dommages suite à un préjudice causé par la faute de la Municipalité :

- Par courriel au info@sddb.ca ;
- En personne au 2050, rue Ernest-Camiré, Saint-Denis-de-Brompton
- Par courrier recommandé : au 2050, rue Ernest-Camiré, C.P. 120, Saint-Denis-de-Brompton (QC) J0B 2P0

ARTICLE 15 AVIS DE RÉCLAMATION - FORMULAIRE

Un avis de réclamation est fait sur le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet de la Municipalité au : <https://www.sddb.ca/fr/services-aux-citoyens/plaintes-requetes-et-reclamations> ou par un simple écrit adressé au greffier-trésorier de la Municipalité comportant les éléments suivants :

- Prénom et nom du réclamant
- Adresse du réclamant
- Numéro de téléphone
- Courriel
- Nom et coordonnées des témoins, le cas échéant ;
- Description détaillée de la réclamation avec pièces justificatives, le cas échéant, incluant :
 - Description de la faute alléguée de la Municipalité de laquelle découle la réclamation ;
 - Date et heure de l'évènement
 - Lieu de l'évènement
 - Description et nature du préjudice subi (corporel, moral ou matériel)
 - Quantification et justification des dommages subis
- Signature du réclamant.

Tout avis de réclamation doit respecter les prescriptions du *Code municipal* et du *Code civil du Québec*. Il doit être transmis promptement à la Municipalité à l'intérieur des délais de prescriptions établis par l'article 1112.1 du *Code municipal* ou l'article 2930 du *Code civil du Québec* selon la nature du préjudice subi.

ARTICLE 16 CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE RÉCLAMATION

Pour qu'une réclamation puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une analyse de la faute alléguée et d'établir le lien avec le préjudice subi et les dommages réclamés ;
- Décrire la nature du préjudice subi ;
- Énumérer et justifier les dommages réclamés ;
- Être reçue à l'intérieur du délai de prescription selon la nature du préjudice subi.

Une réclamation est non recevable lorsque :

- Aucun dommage n'est réclamé ;
- Elle est prescrite ;
- Elle n'est pas formulée conformément à l'ARTICLE 14 et à l'ARTICLE 15 ;
- Elle fait déjà l'objet d'une procédure en cours d'instance devant un tribunal.

ARTICLE 17 MODALITÉS DE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION

Chaque réclamation est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette réclamation jusqu'à sa fermeture.

Un accusé de réception est envoyé par courriel au réclamant dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception lui indiquant le numéro de référence de sa réclamation.

La recevabilité de la réclamation est analysée par le responsable de son traitement.

Si une réclamation n'est pas suffisamment détaillée, qu'elle ne fournit pas tous les renseignements nécessaires permettant une analyse ou qu'elle n'est pas signée, le responsable du traitement communique avec le réclamant pour la compléter.

Si la réclamation est jugée non recevable, le réclamant sera informé de la raison par le responsable du suivi de sa réclamation dans les 30 jours de l'envoi de l'accusé de réception ci-dessus mentionné.

Si la réclamation est jugée recevable, le responsable du traitement fait parvenir la réclamation à l'assureur de la Municipalité afin qu'il en évalue le bien-fondé. Le réclamant sera informé que sa demande est transmise à l'assureur de la Municipalité par le responsable du suivi de sa réclamation dans les 30 jours de l'envoi de l'accusé de réception.

Si la réclamation est jugée non fondée par l'assureur de la Municipalité, le réclamant sera informé de la décision par écrit par l'assureur de la Municipalité ou le responsable du traitement de sa réclamation.

Si la réclamation est jugée fondée, le réclamant sera informé de la décision par écrit par l'assureur de la Municipalité ou le responsable du traitement de sa réclamation. Il sera alors indemnisé pour le dommage subit lié à la responsabilité de la Municipalité selon les modalités décrites dans la communication.

Toute réclamation est traitée avec diligence et efficacité dans les meilleurs délais et, sauf exception, au plus tard dans les 90 jours de sa réception.

Dans tous les cas, au plus tard dans les 90 jours de l'envoi du premier suivi, une communication courriel est envoyée au requérant l'informant du statut de sa réclamation.

ARTICLE 18 DEMANDE DE RÉVISION – RÉCLAMATION

Si la réclamation est jugée non recevable par le responsable du traitement, le réclamant peut soumettre sa demande de révision au soin de la direction générale de la façon prescrite à l'ARTICLE 14.

La demande de révision doit être écrite et faite sur le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet de la Municipalité au : <https://www.sddb.ca/fr/services-aux-citoyens/plaintes-requetes-et-reclamations> ou faite par un simple écrit comportant les éléments suivants :

- Prénom et nom du réclamant
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Courriel
- Le numéro de référence de la réclamation
- Les motifs et l'argumentaire du réclamant donnant ouverture à la demande de révision.

La demande de révision qui ne comporte pas les éléments ci-dessus mentionnés sera jugée non recevable.

La demande de révision est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette demande de révision jusqu'à sa fermeture.

Un accusé de réception est envoyé par courriel au demandeur dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision lui indiquant le numéro de référence de sa demande.

Sauf exception, le directeur général traite la demande de révision dans les 30 jours de sa réception. Il soumet la réclamation initiale à l'assureur de la Municipalité lorsque nécessaire. Il peut, lorsque les circonstances l'exigent, proroger le délai de traitement.

Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la demande de révision, une communication courriel est envoyée au demandeur l'informant du statut de sa demande de révision et des motifs de la décision, le cas échéant.

Si la réclamation est jugée non fondée par l'assureur de la Municipalité, la décision est finale. Si le réclamant est en désaccord avec celle-ci, il doit intenter un recours devant le tribunal approprié dans les délais prescrits par l'article 1112.1 du *Code municipal* ou l'article 2930 du *Code civil du Québec* selon la nature du préjudice qu'il prétend avec subi. Toute réclamation subséquente du même réclamant portant sur la même faute alléguée et le même préjudice subis, peu importe la quantification des dommages, sera jugée non recevable et automatiquement fermée sans suivi au requérant.

GESTION DES PLAINTES

ARTICLE 19 MOYENS DE FORMULER UNE PLAINTE

Une plainte peut être formulée :

- Verbalement :
 - o Par téléphone au 819-846-2744
 - o En personne au 2050, rue Ernest-Camiré, Saint-Denis-de-Brompton
- Par écrit :
 - o Par courriel au info@sddb.ca,
 - o En personne au 2050, rue Ernest-Camiré, Saint-Denis-de-Brompton
 - o Par la poste au 2050, rue Ernest-Camiré, C.P. 120, Saint-Denis-de-Brompton (QC) J0B 2P0
 - o Lorsqu'elle concerne un membre du personnel municipal, elle est remise dans une enveloppe scellée, en personne ou par la poste, à l'attention du directeur général avec la mention « confidentielle » ;
 - o Lorsqu'elle concerne le directeur général, elle est remise dans une enveloppe scellée en personne ou par la poste, à l'attention du maire avec la mention « confidentielle ».

ARTICLE 20 PLAINTES VERBALES

Une plainte verbale sera traitée par les intervenants municipaux conformément à la présente politique et selon les directives administratives sans qu'aucun suivi ne soit effectué auprès du plaignant.

Aucune révision de la décision prise suite au traitement de la plainte verbale ne peut être demandée.

ARTICLE 21 PLAINTES ÉCRITES

Une plainte écrite est faite sur le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet de la Municipalité au : <https://www.sddb.ca/fr/services-aux-citoyens/plaintes-requetes-et-reclamations> ou par un simple écrit comportant les éléments suivants :

- Prénom et nom du plaignant
- Adresse du plaignant
- Numéro de téléphone du plaignant
- Courriel du plaignant
- Nom et numéro de téléphone des témoins, le cas échéant
- Description détaillée de la plainte avec pièces justificatives, le cas échéant, incluant :
 - o Description des faits et geste sur lesquels porte la plainte
 - o Date et heure de ces faits et gestes
 - o Lieu de l'évènement ayant mené à la plainte
 - o Nom des personnes visées par la plainte, le cas échéant
- Signature du plaignant

Une plainte écrite qui ne comporte pas tous les éléments ci-dessus mentionnés est réputée être une plainte verbale et sera traité comme tel.

Une plainte est confidentielle à moins d'avis écrit contraire du plaignant. Seuls les intervenants municipaux ou les personnes désignées pour l'application des règlements devant traiter la plainte y auront accès.

ARTICLE 22 CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTE

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

- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une analyse ;
- Être en lien avec les services relevant de la Municipalité ;

- Être reliée à des lois ou des règlements que la Municipalité a le pouvoir d'appliquer ;
- Être fondée sur des faits vérifiables, vue ou entendu par le plaignant ou l'un de ses témoins identifiés.

Une plainte est non recevable lorsque :

- Elle n'est pas suffisamment détaillée et ne fournit pas tous les renseignements nécessaires pour en permettre l'analyse ;
- Elle est en lien avec des services relevant d'une autre entité que la Municipalité;
- Elle est reliée à des lois ou des règlements que la Municipalité n'a pas le pouvoir d'appliquer ;
- Elle porte sur une matière de compétence partagée et elle est déjà en cours de traitement par une autre instance ;
- Elle vise un litige de nature privée ;
- Elle est fondée sur des rumeurs ou des ouï-dire ;
- Elle fait déjà l'objet d'une procédure en cours d'instance devant un tribunal
- Elle est formulée par une autre voie que celle prévue à l'ARTICLE 19.

ARTICLE 23 MODALITÉS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE VERBALE

Chaque plainte est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette plainte jusqu'à sa fermeture. Le plaignant peut demander au responsable de la réception de sa plainte de lui fournir ce numéro.

La plainte verbale recevable est traitée sur réception lorsqu'elle est urgente ou simple, dans les 30 jours de sa réception lorsque possible ou dans le délai déterminé par le responsable de son traitement dans les autres cas conformément aux directives administratives portant sur le type de plainte formulée.

Aucun accusé de réception n'est émis ni aucun suivi au requérant n'est effectué pour une plainte verbale.

ARTICLE 24 MODALITÉS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ ÉCRITE

Chaque plainte est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette plainte jusqu'à sa fermeture.

Un accusé de réception est envoyé par courriel au plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception lui indiquant le numéro de référence de sa plainte.

La recevabilité de la plainte est analysée par le responsable de son traitement.

Si une plainte n'est pas suffisamment détaillée qu'elle ne fournit pas tous les renseignements nécessaires permettant une intervention ou qu'elle n'est pas signée, le responsable du traitement communique avec le plaignant pour la compléter.

Si la plainte est jugée non recevable, le requérant sera informé des motifs de la décision du responsable du traitement de sa requête.

Le responsable du traitement ou l'inspecteur qu'il affecte à l'enquête de la plainte recevable évalue son bien-fondé. Il peut communiquer avec le plaignant ou tout autre témoin des faits dans le cadre de son évaluation. Toutes informations, tous témoignages ou tous documents reçus dans le cadre de l'enquête sont traités de manières confidentielles jusqu'à ce que le dossier soit judiciairisé, le cas échéant.

Toute plainte fondée est traitée avec diligence et efficacité dans les meilleurs délais et, sauf exception, au plus tard dans les 30 jours de sa réception.

Le délai de traitement peut être prorogé par le responsable du traitement considérant les circonstances et la complexité de la plainte. Auquel cas, le plaignant sera avisé de la prorogation du délai dans les 30 jours de la réception de la plainte.

Qu'elle soit jugée fondée ou non, la plainte est fermée par le responsable du traitement lorsque l'enquête est terminée et que le rapport d'intervention est complété. Le plaignant est alors avisé que sa plainte a été traitée et qu'elle est fermée. Si la plainte a été jugée fondée, le responsable du traitement ou l'inspecteur assigné à l'enquête en assure le suivi selon les directives administratives et la présente politique.

ARTICLE 25 SUIVI D'UNE PLAINTE RECEVABLE PORTANT SUR L'APPLICATION DES LOIS ET RÈGLEMENTS RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE LA MUNICIPALITÉ

La plainte portant sur l'application des lois et règlements relevant de la compétence de la Municipalité est assignée à l'inspecteur chargé de faire appliquer la loi ou le règlement par le responsable du traitement. L'inspecteur effectue son enquête conformément aux lois et règlements qu'il a l'obligation d'appliquer. Il complète un rapport d'intervention suivant son enquête et ferme la plainte dans le système informatique de la Municipalité.

Lorsque l'inspecteur juge que la plainte est fondée :

1. Un avis d'infraction est envoyé au contrevenant lui accordant un délai de trente (30) jours pour entamer les démarches pour régulariser la situation ;
2. 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 des travaux est apposé au chantier en plus de l'envoi de l'avis d'infraction ;
3. Si le contrevenant n'a pas régularisé la situation dans le délai imparti, une lettre est envoyée au contrevenant lui indiquant qu'un constat d'infraction sera émis lorsque cinq (5) jours se seront écoulés suite à l'envoi de la lettre sans autre avis ni délai, à moins que le contrevenant avise l'inspecteur que la situation est régularisée à l'intérieur du délai cinq (5) jours;
4. Dans le cas d'une infraction continue, après l'aveu ou la déclaration de culpabilité du contrevenant, l'inspecteur retourne sur les lieux pour constater si l'infraction est toujours commise. Si tel est le cas, il envoie un avis indiquant que malgré la culpabilité du contrevenant, il a été constaté que l'infraction est toujours commise et que la situation doit être corrigée dans un délai de cinq (5) jours et qu'à défaut, un autre constat d'infraction est émis et/ou un recours judiciaire est entrepris sans autre avis ni délai ;
5. Si le contrevenant ne régularise pas la situation à l'intérieur des cinq (5) jours, un autre constat d'infraction est émis imposant l'amende prévue aux règlements en cas de récidive et/ou un recours judiciaire est entrepris. Le contrevenant qui régularise la situation doit en aviser l'inspecteur à l'intérieur du délai de cinq (5) jours.

En tout temps, le responsable du traitement de la plainte peut déroger au présent article et entreprendre tout autre recours permis par les lois et règlements en vigueur s'il juge que la situation le nécessite. Il peut par exemple décider, à un moment ou l'autre, d'effectuer les travaux requis aux frais du propriétaire dans les cas permis par la loi, en plus d'imposer les amendes associées à l'infraction ou d'entreprendre immédiatement un recours de nature injonctive dans les cas qu'il juge à propos. Il doit alors respecter la procédure prescrite par les lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 26 SUIVI D'UNE PLAINTE RECEVABLE PORTANT SUR UNE PERSONNE OU SUR UN SERVICE RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE LA MUNICIPALITÉ

Le responsable du traitement effectue son enquête conformément aux directives administratives afin d'établir si la plainte est fondée ou non. Il complète un rapport d'intervention suivant son enquête et ferme la plainte dans le système informatique de la Municipalité.

Si la plainte est jugée fondée, le responsable du traitement veille à mettre en place les mesures correctives adéquates selon les directives administratives et la nature de la plainte.

ARTICLE 27 TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où une action judiciaire est entreprise à la suite d'une plainte écrite, le plaignant ou ses témoins, le cas échéant, peuvent être convoqués à la Cour par subpoena pour témoigner à titre de témoin des faits.

ARTICLE 28 DEMANDE D'ACCÈS À UN RAPPORT D'INTERVENTION

Tout plaignant souhaitant avoir accès à un rapport d'intervention doit en faire la demande au service du greffe conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Pour ce faire il doit suivre la procédure prescrite sur le site internet de la Municipalité au lien suivant : <https://www.sddb.ca/fr/services-aux-citoyens/demande-d-acces-a-l-information>.

Le plaignant inscrit le numéro de référence de sa plainte dans sa demande. Conformément à l'article 53 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, lorsque le plaignant demande l'accès à un document contenant des renseignements personnels concernant un tiers, il devra fournir le consentement du tiers avec sa demande, à défaut, l'accès à ces renseignements lui sera refusé.

Toute demande d'accès faite par le plaignant sera traitée conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, dans les délais prescrits par cette loi.

ARTICLE 29 DEMANDE DE RÉVISION – PLAINTÉ ÉCRITE

Si le requérant n'est pas satisfait du traitement accordé à sa plainte écrite par le responsable du traitement de celle-ci, il peut soumettre sa demande de révision au soin de la direction générale de la façon prescrite à l'ARTICLE 19.

La demande de révision doit être écrite et faite sur le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet de la Municipalité au : <https://www.sddb.ca/fr/services-aux-citoyens/plaintes-requetes-et-reclamations> ou faite par un simple écrit comportant les éléments suivants :

- Prénom et nom du plaignant
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Courriel
- Le numéro de référence de la plainte initiale
- Les motifs et l'argumentaire du plaignant donnant ouverture à la demande de révision.

La demande de révision qui ne comporte pas les éléments ci-dessus mentionnés sera jugée non recevable.

La demande de révision est saisie dans le système informatique de la Municipalité. La saisie génère un numéro, qui sera le numéro de référence de cette demande jusqu'à sa fermeture.

Un accusé de réception est envoyé par courriel au demandeur dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision lui indiquant le numéro de référence de sa demande.

Sauf exception, le directeur général traite la demande de révision dans les 30 jours de sa réception. Il soumet la demande au conseil lorsque nécessaire. Il peut, lorsque les circonstances l'exigent, proroger le délai de traitement.

Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la demande de révision, une communication courriel est envoyée au demandeur l'informant du statut de sa demande et des motifs de la décision, le cas échéant.

La décision rendue suite à la demande de révision est finale. Toute plainte verbale ou écrite faite par le même requérant et portant sur le même sujet dans les 6 mois suivants la décision concernant la demande de révision ou faisant référence au même événement sera automatiquement jugée non recevable.

DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 30 DIFFUSION DE LA POLITIQUE

La présente politique est diffusée sur le site internet de la Municipalité dès son adoption et doit y demeurer jusqu'à son abrogation. Une copie doit être fournie gratuitement à tout citoyen qui en fait la demande.

ARTICLE 31 OBLIGATIONS DES INTERVENANTS ET DES ÉLUS MUNICIPAUX

Tous les intervenants et élus municipaux sont informés de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens. Une copie de celle-ci est remise à tout nouvel employé ou élu.

Lorsqu'une demande citoyenne est formulée à un intervenant ou un élu municipal d'une façon autre que celles prescrites par la présente politique, les intervenants et élus municipaux doivent rediriger le citoyen vers le bon intervenant afin de présenter sa demande. Il lui indique à quel endroit il peut consulter la présente politique. Finalement, il indique au citoyen que s'il refuse de formuler sa demande de la façon prescrite par la présente politique, celle-ci ne sera malheureusement pas traitée.

ARTICLE 32 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Politique a été adoptée par le conseil de la Municipalité de Saint-Denis-de-Brompton le 8 juillet 2024. Elle entre en vigueur à compter de cette date et le demeure jusqu'à son abrogation ou jusqu'à l'adoption postérieure d'une autre politique portant sur le même sujet.