



# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Mai 2014

CETTE POLITIQUE A ÉTÉ APPROUVÉE PAR LE CONSEIL DE LA  
MRC DE MANICOUAGAN LE 21 mai 2014.

## PRÉAMBULE

Considérant que la MRC de Manicouagan accorde une grande importance à l'équité de traitement et à la transparence des gestes posés ainsi qu'à l'harmonie des relations entre elle et ses contribuables, une politique de gestion des plaintes relative à l'urbanisme sur le TNO de la Rivière-aux-Outardes est ici définie. Elle identifie les types de plaintes admissibles ainsi que leurs modalités de traitement.

## OBJECTIFS

Les objectifs de la MRC de Manicouagan dans l'exercice du mandat sur le traitement des plaintes sont les suivants :

1. Fournir au plaignant un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
2. Assurer un traitement uniforme des plaintes;
3. Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

## DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard de services municipaux ou du comportement des employés municipaux pour lesquels elle estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction manifeste et documentée aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

## CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne peut s'adresser à la MRC de Manicouagan pour formuler une plainte. Ces personnes peuvent être un citoyen, un groupe de citoyens, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

## ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

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

1. Être écrite, datée et signée;
2. Le plaignant doit donner son adresse civique prouvant son identité;
3. Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
4. Toucher à des règlements, lois, biens ou services qui relèvent de la compétence exclusive de la MRC de Manicouagan.

## NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées :

1. Une plainte anonyme;
2. Une plainte comportant un litige privé;
3. Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale;
4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

## CONFIDENTIALITÉ

La MRC de Manicouagan est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les plaintes traitées demeurent confidentielles. Les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués ni verbalement ni par écrit.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission des renseignements suffisamment détaillées pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer une conclusion positive et de faire des recommandations.

## MODALITÉ DE TRAITEMENT

- À la réception d'une plainte admissible, un accusé réception sera envoyé au plaignant.
- Le plaignant, l'individu mis en cause et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte seront contactés.
- À la suite de l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen sera produit.
- Une lettre rendant compte des conclusions de la plainte sera envoyée au plaignant et à l'individu en cause le cas échéant.

## DÉLAIS DE TRAITEMENT

En règle générale, la direction se fera un devoir de régler la plainte dans le plus bref délai. Les plaintes soumises à l'attention de la MRC sont traitées dans un délai de 60 jours ouvrables. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé réception de la plainte admissible et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'analyse.

Lorsque le contexte d'une plainte admissible nécessite une expertise ou des moyens spécifiques, le délai de traitement est prolongé et le plaignant en sera alors informé.

## SERVICE D'URBANISME

### FORMULAIRE DE COMPILATION DES PLAINTES

#### Identification du requérant

Nom : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_  
Adresse postale : \_\_\_\_\_ Travail : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Autre : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Problématique

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Date de la mise en cause : \_\_\_\_\_

#### Signature

\_\_\_\_\_  
Requérant

\_\_\_\_\_  
Date

#### SUIVI DE LA PLAINTÉ

(Réservé à l'usage de la MRC de Manicouagan)

Plainte reçue le : \_\_\_\_\_ Par : \_\_\_\_\_

Visite  Téléphone  Lettre

#### Explication

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Correctif/solution

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Signature

\_\_\_\_\_  
Responsable du service

\_\_\_\_\_  
Service/employé concerné

\_\_\_\_\_  
Directeur général

Traitement complété