Municipalité de
St-Mathieu-
d'Harricana
« Village de l'Or Bleu »

POLITIQUE

POUR LA GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

P/:Administration/Formulaires/Politiquegestionplaintesetrequetes.wrd

Municipalité de St-Mathieu-d'Harricana
« Village de l'Or Bleu »

POLITIQUE

POUR LA GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

1. Objectifs visés par la politique

- Être à l'écoute du citoyen et fournir un traitement uniforme des requêtes et des plaintes adéquat, neutre et objectif, le tout dans un délai raisonnable ;
- Maintenir l'efficacité des services rendus et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens ;
- Préciser le rôle des membres du personnel et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des requêtes et des plaintes ;
- Assurer le respect de la qualité de vie des citoyens, des élus, des employés et de tous les intervenants œuvrant pour la Municipalité de St-Mathieu-d'Harricana ;
- Participer à faire de St-Mathieu-d'Harricana une municipalité où il fait bon vivre ;
- Constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la municipalité.

2. DÉFINITIONS

Plainte :	« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement reliée à une insatisfaction quant à un évènement, une personne, un service ou un comportement humain.
Plainte fondée :	Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.
Plainte non fondée :	Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).
Procédures judiciaires :	Les plaintes reçues dans le cadre de la procédure de l'émission d'un constat d'infraction ou judiciaire ne peuvent être traitées, car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.
Requête d'information :	Demande d'information simple répondue dès le premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.
Requête de service :	Demande qui implique l'intervention d'un service de la municipalité. Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponceau, le

4.3 Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire à la réception du bureau municipal de la municipalité, aux heures régulières par courrier ou par Internet en remplissant le formulaire de requête et de plainte en ligne.

4.4 Toute requête ou plainte portée à la connaissance du directeur général et greffier-trésorier doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres :

a) Nom, adresse complète, numéro de téléphone et adresse courriel de la personne requérante ou plaignante ;
b) Date de l'expédition de la requête ou de la plainte à la municipalité ;
c) Service concerné ;
d) L'objet de la requête ou de la plainte ;
e) Un exposé des faits ;
f) Photos ou autres documents si possible ;
g) Nom et coordonnées (téléphone et adresse courriel) de tout témoin.

5. Le traitement des requêtes et des plaintes

Afin d'assurer une gestion harmonisée et un suivi dans les meilleurs délais, toute requête ou plainte adressée à la municipalité reçoit le traitement suivant :

5.1 Recevoir la requête ou la plainte et l'inscrire au système centralisé de la municipalité ;

5.2 Acheminer la requête ou la plainte au directeur général et greffier-trésorier ;

5.3 Dans le cas d'une plainte, émettre un avis de réception écrit au plaignant dans les sept (7) jours ouvrables et donner rapidement suite en identifiant le temps de délai d'analyse ;

5.4 Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentées) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité ou toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés ;

5.5 Lorsque requis, contacter à nouveau le requérant ou le plaignant pour l'informer de la solution retenue, et le cas échéant, de la date de réalisation prévue ;

5.6 S'il y a lieu, confirmer par écrit le règlement de la requête ou de la plainte au requérant ou au plaignant ;

5.7 Compléter et classer le dossier et inclure la requête ou la plainte dans les statistiques de la municipalité ;

5.8 Faire un rapport mensuel au conseil municipal en séance de travail du suivi des requêtes et des plaintes.

6. Délai de traitement

Sébastien Morand, maire

28 sept 2026
Date

Lydia Bédard
Directrice générale et
Greffière-trésorière par intérim

28 sept. 2026
Date

Municipalité de St-Mathieu-d'Harricana
« Village de l'Or Bleu »

FORMULAIRE DE PLAINTE ET REQUÊTE

Coordonnées complètes du plaignant ou du requérant

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

_____

Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

Description détaillée

☐ Plainte ☐ Requête d'information ☐ Requête de service ☐ Signalement

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nous vous invitons à nous faire parvenir par courriel tout document ou photo pour soutenir votre plainte ou votre requête à l'adresse : accueil@stmathieudharricana.com

Signature : _____ **Date :** _____

Espace réservé à la municipalité

Infraction à la règlementation : _____

Coordonnées du contrevenant :

Lieu de l'infraction (si différent de l'adresse du contrevenant) :

Commentaires :

Réservé à l'administration

_____
Signature du directeur général et greffier-trésorier

☐ Rejetée ☐ Non fondée ☐ À traiter