Ville de
Baie-Comeau

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES





Service à la clientèle
Adoptée le 16 février 2026

Entrée en vigueur	Février 2026	Résolution 2026-81
Révision	-	-

PRÉAMBULE

Dans une optique de bienveillance et avec une volonté d'écoute envers ses citoyens, la Ville de Baie-Comeau met en place une *Politique de gestion des plaintes* afin d'offrir à toute personne insatisfaite, un mécanisme qui lui permet d'exprimer son mécontentement. Ce mécanisme soutient également la qualité des services et des communications par un cadre de référence pour un traitement des plaintes adéquat, uniforme et diligent.

Note : Dans le présent texte, la forme masculine est utilisée sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

1.0 OBJECTIFS

La présente politique poursuit les objectifs suivants :

a) Améliorer la qualité des services aux citoyens;

b) Assurer un traitement équitable, impartial, respectueux et confidentiel des plaintes;

c) Uniformiser le traitement des plaintes sur l'ensemble du territoire municipal;

d) Renforcer la confiance entre la population, l'administration municipale et ses représentants;

e) Répondre aux personnes plaignantes dans un délai raisonnable.

2.0 CHAMPS D'APPLICATION

La politique s'applique :

a) à toute personne souhaitant formuler une plainte concernant un service, un employé, un sous-traitant ou une décision de la Ville de Baie-Comeau;

b) à l'ensemble des employés municipaux et des élus susceptibles de recevoir, transmettre ou orienter ce type de demande;

c) aux gestionnaires responsables de l'analyse, du suivi et de l'application des dispositions prévues dans le cadre de cette politique.

3.0 DÉFINITIONS

Litige privé

Différend entre deux personnes relativement à une question de droit privé, c'est-à-dire qui ne relève pas du droit criminel ou du droit public (p. ex : troubles de voisinage).

Plainte

Expression écrite de l'insatisfaction d'une personne quant à un événement, une personne, un service municipal ou un comportement qui lui causent un préjudice. Elle implique une attente de réponse ou de correction de la part de la Ville. La plainte permet à la Ville d'identifier des lacunes, de corriger des situations problématiques et d'améliorer en continu la qualité de ses services aux citoyens et visiteurs.

Plainte fondée

Plainte dont l'analyse des faits démontre un manquement, une erreur ou une infraction à une loi ou à un règlement. Une plainte jugée fondée entraîne des mesures correctrices ou des réparations.

Plainte non fondée

Plainte dont l'enquête n'a pas permis de confirmer que les comportements ou les faits rapportés par la personne plaignante sont avérés. Une plainte est également non fondée lorsqu'elle est basée sur une perception erronée ou ne relevant pas de la compétence municipale.

Plainte irrecevable

Plainte qui n'a pas été déposée conformément aux règles de la politique et ne peut donc pas être examinée ni faire l'objet d'aucune réponse de la municipalité. Une plainte est également irrecevable lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Procédures judiciaires

Plaintes reçues dans le cadre de procédures de constats d'infractions ou judiciaires. Elles ne peuvent être traitées tant que la procédure judiciaire n'est pas close, car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.

Requête

Demande particulière qui implique la planification d'une intervention d'un service de la Ville 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. Considérée comme une demande ou un signalement, la requête ne sera pas traitée en vertu de la présente politique.

4.0 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour être retenue et faire l'objet d'une analyse, une plainte doit remplir toutes les conditions suivantes :

a) Avoir préalablement été adressée au service municipal approprié.

- Elle doit être formulée par écrit et transmise à l'attention du Service à la clientèle, en conformité de l'article 6.1;

- Toute demande adressée directement à un élu, à la mairie ou à la direction générale ne sera pas considérée comme une plainte et devra être préalablement redirigée auprès du Service à la clientèle pour suivi par le service municipal concerné.

b) Être reliée :

- À des biens ou des services municipaux relevant de la Ville;
- À des règlements qui relèvent de la compétence municipale ou des lois auxquelles la Ville 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 admises dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale (en conformité avec le Code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville de Baie-Comeau).

c) Doit contenir toutes les informations permettant d'identifier et de joindre le plaignant (nom complet, adresse, téléphone et courriel);

d) Doit être basée sur des faits et non une rumeur ou une perception;

e) Doit être suffisamment détaillée pour permettre de comprendre la problématique et les démarches déjà réalisées auprès des services municipaux.

5.0 NON-ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTE

Les plaintes suivantes, notamment, ne seront pas traitées en vertu de la présente politique :

a) Les plaintes verbales, anonymes ou transmises via les réseaux sociaux. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée, sauf si la plainte concerne une situation ou un évènement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes;

b) Les plaintes abusives ou répétitives sans nouveaux éléments;

c) Les plaintes qui ne s'adressent pas à la Ville;

d) Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale ou d'un autre organisme;

e) Les plaintes se rapportant à un litige privé;

f) Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal (procédures judiciaires en cours ou qui a fait l'objet d'un jugement de la part d'un tribunal);

g) Un sujet relevant de la régie interne de la Ville.

Toute plainte contenant des propos haineux, irrespectueux, harcelants ou diffamatoires ne sera pas prise en charge. Dans une telle situation, le plaignant sera invité à reformuler sa plainte de manière respectueuse pour qu'elle soit considérée recevable.

6.0 TRAITEMENT DES PLAINTES

6.1 Réception de la plainte

Toute plainte déposée doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres :

a) Toutes les informations permettant d'identifier et de joindre le plaignant (nom complet, adresse, téléphone et courriel);

b) L'objet de la plainte;

c) La date et le lieu de l'événement, s'il y a lieu;

d) Un exposé des faits pour permettre de comprendre la problématique et les démarches déjà réalisées auprès des services municipaux (date, lieu de l'événement, numéro de requête, si applicable);

e) Photos ou documentation, si requis.

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

a) Formulaire rempli en ligne (disponible sur le site Internet de la Ville de Baie-Comeau au www.ville.baie-comeau.qc.ca;

b) Formulaire rempli en personne ou posté au Service à la clientèle, à l'adresse suivante : 1310, rue d'Anticosti, 2e étage, Baie-Comeau (Québec) G5C 3R2;

c) Par courriel à vbc@ville.baie-comeau.qc.ca;

d) Par téléphone au 418 296-4931 (un employé peut assister le citoyen à compléter le formulaire si ce dernier consent à fournir les informations demandées au premier alinéa).

6.2 Modalités de traitement

a) Les plaintes sont inscrites dans le système centralisé de la municipalité et sont dirigées vers les responsables des services concernés afin qu'elles soient traitées;

b) Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les cinq jours ouvrables de la réception d'une plainte. Le citoyen est informé, par courriel ou par téléphone, du numéro de sa demande attribué par le logiciel de gestion des plaintes;

c) La plainte est transférée au service responsable et est évaluée par ce dernier, afin de déterminer si elle est :

- Fondée : Son traitement est enclenché.
- Non fondée : Une réponse est envoyée au plaignant.

d) L'analyse des faits doit être documentée par le responsable du traitement de la plainte. Lorsque pertinent, le plaignant, le mis en cause ou toute autre personne susceptible d'apporter un éclairage dans le traitement du dossier peuvent être consultés;

e) Suivant le rapport d'intervention du responsable de la plainte, la municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures nécessaires pour apporter des correctifs;

f) À la suite de l'examen du cas par le service concerné, la préposée au service à la clientèle informe le plaignant de la solution retenue. Le suivi peut également être fait par la personne responsable de la plainte;

g) S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant.

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte en sera informé par écrit ainsi que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

6.3 Délai de traitement

En fonction de la nature de la plainte, celle-ci sera traitée dans un délai raisonnable à la suite de sa réception. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai prescrit, le plaignant est informé de la situation.

7.0 TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, sauf si autorisation expresse par écrit.

8.0 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Ville de Baie-Comeau est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.* (RLRQ, c. C-12.).

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Ville de Baie-Comeau, les plaintes sont traitées de manière confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La confidentialité n'empêche pas la production du rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

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

9.0 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil municipal de la Ville de Baie-Comeau et peut être modifiée par résolution dudit Conseil en tout temps.

Michel Desbiens, maire

François Corriveau, directeur général