

**PROVINCE DE QUÉBEC  
MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE COMTÉ DE MEMPHRÉMAGOG  
MUNICIPALITÉ DU CANTON DE HATLEY**

**POLITIQUE DE GESTION DES REQUÊTES**

**ARTICLE 1 PRÉAMBULE**

La Municipalité offre des services publics aux citoyens et contribuables. Dans ce contexte, il est normal que ceux-ci adressent aux différents intervenants de la Municipalité des requêtes de différentes natures visant l'amélioration des services municipaux. C'est pourquoi la Municipalité adopte une politique de gestion des requêtes qui lui sont soumises.

Cette politique rappelle les rôles des principaux intervenants à qui sont adressées des requêtes et de quelle façon elles seront traitées. La présente politique est complémentaire à la législation et aux règlements municipaux et ne saurait s'y substituer : ainsi et à titre d'exemple, si un règlement municipal prévoit la procédure à suivre pour l'obtention d'un permis, ce règlement a préséance sur la présente politique ou encore, si la loi impose un délai pour agir, ce délai devra être respecté.

**ARTICLE 2 RAPPEL DES RÔLES**

**2.1 Le rôle de l'élu**

Le rôle de l'élu est de représenter la volonté des citoyens et citoyennes au sein du conseil municipal tout en agissant dans l'intérêt de sa municipalité.

L'élu est aussi régulièrement sollicité ou sollicitée par des citoyens ou des citoyennes qui lui présentent des demandes particulières. Il doit assurer le suivi de ces demandes et diriger les citoyens vers les services de la municipalité où ils pourront s'adresser pour obtenir de l'aide et de l'information supplémentaire. Dans le cas d'une plainte ou d'une requête, l'élu doit notamment recommander le citoyen à la présente politique.

**2.2 Le rôle du maire**

Le maire, comme chef de la municipalité, a une responsabilité plus grande que celle des élus, puisqu'il possède un droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité.

L'article 142 du *Code municipal* prescrit notamment ce qui suit :

*« 142. 1. Le chef du conseil exerce le droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité, voit spécialement à ce que les revenus de la municipalité soient perçus et dépensés suivant la loi, veille à l'accomplissement fidèle et impartial des règlements et des résolutions et communique au conseil les informations et les recommandations qu'il croit convenables dans l'intérêt de la municipalité ou des habitants de son territoire.*

*2. Il signe, scelle et exécute, au nom de la municipalité, tous les règlements, résolutions, obligations, contrats, conventions ou actes faits et passés ou ordonnés par cette dernière, lesquels lui sont présentés par le secrétaire-trésorier, après leur adoption par le conseil, pour qu'il y appose sa signature. »*

## 2.3 Le rôle de la direction générale

La direction générale est chargée du traitement des réclamations et plaintes par le législateur.

L'article 212 du *Code municipal* indique notamment :

« **212.** Dans l'application des articles 210 et 211, le directeur général exerce notamment les fonctions suivantes:

1° il assure les communications entre le conseil, le comité administratif et les autres comités, d'une part, et les autres fonctionnaires et employés de la municipalité, d'autre part; à cette fin, il a accès à tous les documents de la municipalité et il peut obliger tout fonctionnaire ou employé à lui fournir tout document ou tout renseignement, sauf si celui-ci est, de l'avis du directeur du service de police, de nature à révéler le contenu d'un dossier concernant une enquête policière;  
(...);

3° il examine les plaintes et les réclamations contre la municipalité;

(...);

(...);

6° il fait rapport au conseil ou au comité administratif sur l'exécution des décisions de celui-ci et notamment sur l'emploi des fonds aux fins pour lesquelles ils ont été votés. »

Afin de réconcilier le rôle de chacun, rôle « politique et de représentation » en regard des membres du conseil et le rôle « administration et de gestion » en regard de la direction générale, la municipalité se dote d'une politique de gestion des requêtes afin de clarifier le processus d'analyse et de traitement de celles-ci.

## ARTICLE 3 GESTION DES REQUÊTES

### 3.1 Personne pouvant adresser une requête

Toute personne peut adresser une requête à la Municipalité.

Ces personnes peuvent être un citoyen, un groupe de citoyens, un contribuable, un groupe de contribuables, des élus.

Quelques notions pour les fins de la présente politique :

**Requête** : Expression d'une demande d'amélioration reliée ou non à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

**Requête fondée** : Lorsque la requête est susceptible d'entraîner un changement, une amélioration ou une correction de situation.

**Requête non fondée** : Lorsque la requête est basée sur une rumeur ou une perception ou la demande est ponctuée d'imprécisions. Il s'agit souvent d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

**Requête urgente** : Elle fait référence à l'exigence d'un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps qui corrige un préjudice ponctuel. Par exemple, la réparation d'un nid de poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement, etc.

### **3.2 Critères d'admissibilité d'une requête**

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

- Être écrite sur le formulaire prescrit par la municipalité; si elle est verbale, elle est transcrite sur ce formulaire;
- Le plaignant doit signer sa requête et donner son adresse civique prouvant son identité;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher des biens ou services municipaux relevant de la Municipalité;
- Reliée à des règlements ou lois relevant de la compétence de la Municipalité;
- Si elle fait référence à des individus, faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportements généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale.

### **3.3 Non-admissibilité d'une requête**

- Une requête anonyme;
- Une requête visant un litige privé;
- Une requête relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Une requête visant un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

## **ARTICLE 4 CONFIDENTIALITÉ**

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 sont traitées de manière confidentielle, sauf dans la mesure prévue dans cette loi.

## **ARTICLE 5 MODALITÉS DE TRAITEMENT**

Un accusé réception par écrit est envoyé au requérant dans les cinq (5) jours suivant la réception de la requête.

Le traitement des requêtes est effectué sous la responsabilité de la direction générale de la Municipalité, à moins que la requête ne la vise elle-même. Dans ce dernier cas, cette requête est transmise au maire.

Le requérant, l'individu mis en cause, les employés pertinents de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le traitement de la requête peuvent être contactés.

À la suite de l'examen du cas par la direction générale, le requérant est à nouveau contacté avec confirmation par écrit pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré au dossier de sa requête.

## **ARTICLE 6 DÉLAI DE TRAITEMENT**

En règle générale, la direction générale se fait un devoir de régler la requête dans les plus brefs délais.

Advenant un délai de traitement supérieur à trente (30) jours, la direction générale fait rapport au conseil municipal du fait que la requête est en voie de traitement, et ce, en préservant la confidentialité du requérant.

## **ARTICLE 7 DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS**

Si le requérant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre son désaccord auprès de la direction générale, laquelle soumettra au conseil municipal la requête et l'analyse réalisée par la municipalité.

## **ARTICLE 8 TÉMOIGNAGE**

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le requérant est susceptible d'être obligé à se présenter devant un tribunal compétent pour témoigner des faits pertinents.

## **ARTICLE 9 FORMULAIRE**

Le document en annexe constitue le formulaire de requête que la Municipalité souhaite utiliser pour l'application de la présente politique.

## **ARTICLE 10 ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique a été adoptée par le conseil de la Municipalité du Canton de Hatley le 6 août 2018 et entre en vigueur conformément à la loi.

---

Martin Primeau  
Maire

---

Kyanne Ste-Marie  
Directrice générale



N° DOSSIER : CH-20 - - -  
AA MM JJ N° SÉQUENTIEL

**SOLUTION APPORTÉE**

INSCRIRE LA SOLUTION APPORTÉE À LA SUITE DE LA REQUÊTE


TRANSMIS À LA DIRECTION GÉNÉRALE LE :	PAR :
DATE :	SIGNATURE :

**COMMENTAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE**


RÉPONSE AU REQUÉRANT TRANSMISE LE : (joindre la réponse)	
INFORMATION TRANSMISE AU CONSEIL : <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON	
SIGNATURE :	DATE :