



**SAINT-STANISLAS-
DE-KOSTKA**

RAPPORT SUR LA POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Rapport annuel pour l'année 2019

Préparé par la greffière

INTRODUCTION

[1] Le 15 janvier 2019, la municipalité de Saint-Stanislas-de-Kostka a adopté la *Politique concernant la gestion des plaintes* ayant pour but, entre autre, de maintenir l'efficacité des services municipaux.

[2] L'objectif du présent rapport est d'émettre des recommandations afin de mettre en place des actions visant à diminuer le nombre de plaintes reçues.

[3] Au cours de l'année 2019, la Municipalité a reçu 26 plaintes qui se répertorient de la façon suivante :

Objet de la plainte	Nombre de plaintes reçues
Opérations de déneigement	10
Droit civil	6
Animaux	2
Règlements d'urbanisme / municipaux	4
Règlementation provinciale et fédérale	3
Travaux d'entretien	2

*Une même plainte peut avoir plusieurs objets et donc être répertoriée dans plus d'une catégorie de plaintes.

[4] Parmi ces plaintes, 7 d'entre elles n'étaient pas admissibles en vertu de l'article 5.1 de la *Politique concernant la gestion des plaintes*.

I RECOMMANDATIONS / ACTIONS À METTRE EN PLACE AFIN DE DIMINUER LE NOMBRE DE PLAINTES REÇUES

[5] En ce qui concerne les opérations de déneigement, les recommandations et actions à prioriser sont les suivantes :

-Dès qu'un dommage est causé sur la propriété privée, l'employé municipal qui est responsable du bris devra immédiatement rédiger un rapport d'incident qui sera déposé auprès de l'administration. De cette façon, l'administration pourra communiquer rapidement avec le citoyen afin de remplacer le bien endommagé ou procéder au remboursement pour le remplacement de ce dernier. Ainsi, en étant proactif, le citoyen n'aura pas à formuler de plainte et le service aux citoyens se trouve ainsi amélioré.

-En ce qui concerne les dommages causés à la pelouse à la suite des opérations de

déneigement, les employés municipaux devront effectuer une tournée du territoire dès la fonte des neiges afin de procéder à la réparation des terrains le plus rapidement possible.

[6] En ce qui concerne les plaintes relatives au droit civil, les recommandations et actions à prioriser sont les suivantes :

-Il est proposé de faire des publications dans le Stan-Info afin d'informer les citoyens de ce qui relève du droit civil.

-Lorsqu'un citoyen dépose une plainte, il faut le référer à un avocat pour tous les dossiers relevant du droit civil puisque la Municipalité n'a pas compétence en la matière.

[7] En ce qui concerne les plaintes relatives aux animaux, les recommandations et actions à prioriser sont les suivantes :

-Un appel d'offres sera réalisé afin de recourir aux services d'un contrôleur animalier qui aura une offre de services plus complète.


-Pour les plaintes qui ne peuvent pas être réglées par le contrôleur animalier, il faut référer les citoyens à la Sûreté du Québec qui appliquent les règlements municipaux harmonisés.

[8] En ce qui concerne les plaintes en lien avec l'application des règlements d'urbanisme et municipaux, les recommandations et actions à prioriser sont les suivantes :

-Il est proposé de faire des inspections du territoire de façon plus régulière afin d'émettre des avis d'infraction à ceux qui ne se conforment pas à la réglementation avant que les citoyens formulent des plaintes.

[9] En ce qui concerne les plaintes en lien avec l'application des règlements provincial et fédéral, les recommandations et actions à prioriser sont les suivantes :

-Il est proposé d'ajouter dans les règlements d'urbanisme une section portant sur l'installation des poêles au bois afin d'éviter que ceux-ci soient installés trop près des résidences voisines en périmètre urbain.



-Lorsque l'objet de la plainte porte sur les activités nautiques sur les plans d'eau, il faut référer le citoyen au gouvernement fédéral qui a compétence en matière de navigation.

[10] En ce qui concerne les plaintes relatives aux travaux d'entretien tels que les nids de-poule et l'obstruction de regards qui occasionne une accumulation d'eau sur la chaussée, les recommandations et actions à prioriser sont les suivantes :

-Il est proposé de faire des tournées du territoire de façon plus régulière puisque ces éléments peuvent être facilement constatés sans que les citoyens n'aient à déposer de plainte.

Stéphanie Paquette
Stéphanie Paquette LL. B., D. D. N., OMA
Greffière