



---

# Politique de gestion des plaintes

---

03 octobre 2016

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité d'intégrité et d'impartialité qui vise l'amélioration continue de la qualité des services que la Municipalité rend à ses citoyens.

## 1. OBJECTIFS :

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services;
- Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif;
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.

## 2. LA PLAINTÉ :

### 2.1 Définitions :

#### *Citoyens :*

Le terme « citoyen » désigne autant la population que les entreprises.

#### *Plainte :*

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse ou service adéquats. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux Lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

#### *Plainte fondée :*

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui généralement va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

#### *Plainte non fondée :*

- Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'impression.
- Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

***Plainte administrative :***

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 bruit, le déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

**2.2 Clientèle admissible :**

2.2.1 Toute personne peut formuler une plainte, notamment des citoyens, groupe de citoyens, employés municipaux, élus municipaux, fournisseurs, etc.

2.2.2 Cependant, aux fins de l'application des règlements découlant de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU)*, seule une personne intéressée, au sens de la *LAU*, peut déposer une plainte.

**2.3 Critères d'admissibilité :**

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

2.3.1 Être exposée par écrit ou signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte de la Municipalité).

2.3.2 Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses nom, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par télécopieur et pas messagerie électronique feront également l'objet d'un examen par la Municipalité à la condition que le plaignant ou la plaignante signe et s'identifie.

2.3.3 Être suffisamment détaillé et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la Municipalité.

2.3.4 Fournir la date de l'évènement, s'il y a lieu.

2.3.5 Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête, s'il y a lieu.

**2.4 Non-admissibilité de la plainte :**

2.4.1 Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité ne sont pas traitées.

2.4.2 La Municipalité ne traite pas les plaintes relatives :

2.4.2.1 Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité.

2.4.2.2 Un sujet relevant d'une instance gouvernementale.

2.4.2.3 Tout sujet relevant de la régie interne de la Municipalité.

2.4.2.4 Tout aspect d'une plainte assujéti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

## **2.5 Confidentialité et neutralité :**

2.5.1 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*. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, une plainte demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire de la plainte.

2.5.2 La confidentialité n'empêche pas la production de 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.

2.5.3 La Municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

## **3. LE TRAITEMENT DES PLAINTES :**

### **3.1 Modalités de traitement :**

3.1.1 Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous la forme HSP-AAAA-MM-JJ-Numéro séquentiel.

3.1.2 Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours de la réception d'une plainte. La plainte est alors acheminée au responsable du service concerné à moins que la plainte ne le concerne directement dans lequel cas elle est traitée par le directeur général.

3.1.3 Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés. À la suite de l'examen du cas par le responsable du service ou le directeur général, le cas échéant, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit au directeur général et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

- 3.1.4 En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la Municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires.
- 3.1.5 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.
- 3.1.6 S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant.

### **3.2 Délai de traitement :**

- 3.2.1 Les plaintes soumises à l'attention de la Municipalité sont traitées dans un délai maximal de soixante (60) jours à la suite de la réception de la plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant est informé de la situation.

### **3.3 Désaccord sur les conclusions :**

- 3.3.1 Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale, laquelle soumettra au Conseil, la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le Conseil rend sa décision dans les trente (30) jours et celle-ci est sans appel.

### **3.4 Témoignage :**

- 3.4.1 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.

## **4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES :**

### **4.1 Approbation de la politique :**

- 4.1.1 Cette politique a été approuvée par le Conseil à sa séance du 3 octobre 2016, par la résolution n° 9529-16.

*(signé) Thérèse Coquelin, directrice générale*

*(signé) Berchmans Boudreau, maire*



## FORMULE DE SUIVI DE PLAINTE

IDENTIFICATION							
Numéro de dossier : HSP _____ - _____ - _____ - _____ AAAA MM JJ N° séquentiel					Date :		
Nom du plaignant :							
Nom des personnes rencontrées							
Service visé	Travaux publics	Urbanisme	Loisirs & culture	Sécurité publique	Ordures	Autres :	
Clients :	Citoyen	Contribuable	Usager	Visiteur	Entreprise	Autre	
Moyens :	Téléphone	Comptoir	Courriel	Au Conseil		Autre	
RÉSULTAT DE LA PLAINTÉ							
Détail :							
SOLUTION APPORTÉE							
Inscrire la solution apportée au règlement de la plainte							
Transmis au directeur général le :				Par :			
Date :		Signature :					
COMMENTAIRE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL							
Réponse au plaignant transmise le ; (joindre la réponse)							
Information transmise au Conseil <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non							
Signature :					Date :		