



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

ARTICLE 1 - POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES?

Le conseil municipal prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

ARTICLE 2 - CLIENTÈLE VISÉE

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité de La Macaza.

Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

ARTICLE 3 - DÉFINITIONS

Plainte : Expression du mécontentement que l'on éprouve généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, 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 d'ailleurs 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. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, 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 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 pour l'administration.

ARTICLE 4 - PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seule la direction générale pourra, dans certains cas d'exception, décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;
3. Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. Ainsi, lors d'une

procédure de traitement d'une plainte, un citoyen frustré qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect, utiliserait ton ou un langage inapproprié à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité pourrait voir sa plainte niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

ARTICLE 5 - CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

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

- Être écrite;
- Le plaignant doit la signer et donner ses coordonnées;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher à des biens ou des services municipaux relevant de la Municipalité de La Macaza;
- Toucher à des règlements ou lois qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité de La Macaza;
- Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale;
- Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel.

ARTICLE 6 - NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

- Une plainte anonyme;
- Une plainte comportant un litige privé;
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Une plainte sur les réseaux sociaux.

ARTICLE 7 - MODALITÉ DE TRAITEMENT

Au besoin, un accusé de réception est envoyé au plaignant. Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la direction générale de la Municipalité de La Macaza, à moins que la plainte ne la vise elle-même. Auquel cas, cette plainte est référée au maire.

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 service concerné et la direction générale, le citoyen est à nouveau contacté pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré à son dossier. Au besoin, le résultat de la plainte est communiqué aux élus lors d'une séance de travail.

ARTICLE 8 - CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Municipalité de La Macaza est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Quel que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, 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 Municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

Nonobstant ce qui précède, si le processus de gestion de la plainte se rend en Cour municipale, le contenu de la plainte et les coordonnées du ou de la plaignant.e seront rendus publics pour les besoins de la Cour.

ARTICLE 9 - DÉLAI DE TRAITEMENT

Les plaintes soumises à l'attention de la municipalité sont traitées dans un délai maximal de quarante-cinq (45) 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.

ARTICLE 10 - DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

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.

ARTICLE 11 - TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprise, 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.

ARTICLE 12 - FORMULAIRE

Le document en annexe constitue le formulaire de plainte pour l'application de la présente politique.

ARTICLE 13 - ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal.

FORMULAIRE DE PLAINTE

Date:		Formulaire reçu par:	
IDENTIFICATION (informations confidentielles)			
NOM DU PLAIGNANT:			
ADRESSE:			
TÉLÉPHONE:		COURRIEL:	
SIGNATURE:			
PLAINTE			
SUIVI DE LA PLAINTE (réservé à l'administration)			
PLAINTE TRANSMISE À:		PAR:	
DATE:		SIGNATURE:	



FORMULAIRE DE SUIVI DE PLAINTE

IDENTIFICATION	
Date:	
NOM:	
NOM DES PERSONNES RENCONTRÉES:	
RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE	
Détails:	

SOLUTION APPORTÉE	
Inscrire la solution apportée au règlement de la plainte	
Date :	Signature :
COMMENTAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	
Réponse au plaignant transmis le : (joindre la réponse)	
Information transmise au conseil	Oui ou Non
Signature:	
Date:	