

Politique de gestion des plaintes et des requêtes

Résolution 23-12-2675 adoptée le 4 décembre 2023

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

Préambule

La gestion des plaintes et des requêtes vise l'amélioration continue de la qualité des services que la Municipalité rend à ses citoyens.

Cette politique de gestion permet de demeurer à l'écoute des besoins et des réactions des citoyens pour assurer le bien-être et maintenir un environnement sain et harmonieux dans les domaines qui relèvent de la compétence de la Municipalité.

Objectifs

- Être à l'écoute du citoyen;
- Établir un processus clair et uniforme de traitement des plaintes et des requêtes;
- Fournir aux plaignants un traitement neutre, objectif et équitable;
- Maintenir et améliorer l'efficacité des services afin d'augmenter la satisfaction des citoyens;
- Préciser le rôle des membres du personnel et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des requêtes et des plaintes.

Les définitions

Plainte : dans ce contexte, une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service municipal ou d'un événement. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

Plainte fondée : correspond à une plainte où il est démontré qu'il y a préjudice à quiconque, et qui, généralement va nécessiter une action, un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dans une démarche de redressement.



Plainte non fondée : correspond à une rumeur ou une perception. Elle peut être ponctuée d'impressions, de commentaires, de suggestions, d'avis ou être anonyme (non signée).

Procédures judiciaires : Les plaintes reçues dans le cadre de procédures judiciaires ou de constats d'infraction ne peuvent être traitées. Le citoyen peut faire valoir son droit auprès de la cour.

Requête d'information : Demande d'information qui peut être répondue au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi. À distinguer des demandes d'accès à l'information où un processus distinct s'applique.

Requête de service : Demande qui implique l'intervention d'un service de la Municipalité. Ce type de requête est l'expression d'une demande particulière, à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps. Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'une lumière de rue brûlée, équipement de parc défectueux, déneigement, etc.

Critères d'admissibilité d'une plainte

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

- Être exposée par écrit (par lettre ou sur le formulaire de plainte de la Municipalité);
- Contenir les informations requises (voir le formulaire de plainte);
- Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention;
- Être reliée à une action de la Municipalité ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice.

Critères de non-admissibilité d'une plainte

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne sont pas traitées :

- Une plainte anonyme, verbale ou effectuée par l'entremise de nos réseaux sociaux;
- Une plainte comportant un litige privé;
- Une plainte qui n'est pas du ressort de la Municipalité ou qui s'adresse à une autre instance;



- Une plainte dont le sujet a déjà été porté à l'attention d'un tribunal (procédures judiciaires);
- Une plainte déposée lors d'une séance publique du conseil municipal.

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. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, une plainte demeure confidentielle.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les situations et de faire des recommandations. Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, dans la plus stricte confidentialité et neutralité.

Traitement d'une plainte

- Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- 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 pour l'examen de la plainte et, le cas échéant, la rédaction d'un rapport d'intervention.
- Suivant le rapport d'intervention, la Municipalité pourra, le cas échéant, prendre les mesures nécessaires pour apporter des correctifs.

Témoignage

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