

Politique concernant la gestion des plaintes et des requêtes

Table des matières

1) PRÉAMBULE	1
2) BUT.....	2
3) CHAMP D'APPLICATION	2
4) DÉFINITIONS	2
5) PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	3
a) AMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ.....	3
b) CONFIDENTIALITÉ.....	3
6) PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	4
a) PROCÉDURE GÉNÉRALE	4
7) DÉLAI DE TRAITEMENT	5
8) RÉVISION.....	5
9) APPROBATION.....	5
10) ANNEXE A: FORMULAIRE DE PLAINTÉ	6

1) PRÉAMBULE

La gestion des plaintes est un élément essentiel afin d'assurer un service de qualité. La satisfaction de tous est au cœur des priorités de la Municipalité de Saint-Étienne-de-Bolton. À cet effet, il est primordial que les personnes physiques ou morales qui estiment ne pas avoir été traitées de façon équitable ou qui sont mécontentes puissent se faire entendre afin que la Municipalité réponde à leurs préoccupations.

2) BUT

La présente politique a pour but d'établir la procédure de traitement des plaintes afin d'avoir une procédure uniforme. Elle vise notamment à circonscrire le rôle de chacun des intervenants et coordonner les actions de ceux-ci dans la gestion des plaintes provenant de l'ensemble des gens se sentant lésés et ainsi assurer que les plaintes soient répertoriées et traitées avec rigueur, diligence, équité, transparence et confidentialité, selon la procédure établie. Elle a également comme objectif de maintenir l'efficience des services municipaux.

3) CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique donc à l'ensemble de la population de la Municipalité, incluant notamment ses citoyens et ses travailleurs.

Elle s'applique également à tous les intervenants, organismes, entrepreneurs, clients, insatisfaits des activités ou des services offerts par la Municipalité.

4) DÉFINITIONS

Plaignant : Toute personne ayant formulé une plainte auprès de la Municipalité.

Plainte : Expression d'une insatisfaction à l'égard d'une réglementation ou d'une politique de la municipalité, de la prestation d'un service relevant de la responsabilité municipale, du comportement d'un employé ou d'un élu. Une demande d'information ou d'intervention relativement à une situation ou à une réglementation n'est pas une plainte.

Plainte admissible : Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Lorsque les informations disponibles permettent de conférer le bénéfice du doute. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

Plainte non fondée : Lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception ou d'une demande ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Plainte abandonnée : Lorsque le plaignant ne donne pas suite à sa plainte malgré les tentatives de la Municipalité d'obtenir des informations ou lorsque le plaignant informe de son intention de retirer sa plainte.

Dénonciation : Action ou acte éthique de déclarer une infraction ou un dysfonctionnement sans être nécessairement lésé.

Requête : Demande, écrite ou verbale, soumise à un service, dont l'exécution se fait selon les politiques, règlements ou services de la Municipalité, par l'un de ses représentants. Les requêtes portent sur diverses natures et les suivis sont effectués par des interventions, et ce, en fonction de la priorité de la requête. Les requêtes ne permettent pas de dénoncer une situation qui

nécessite une enquête. 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, la collecte des matières résiduelles, etc. Ce type de requête est plutôt traité comme de l'information privilégiée pour l'administration. Elle fait l'objet de rapports statistiques déposés au conseil en séance de travail.

5) PRINCIPES GÉNÉRAUX

a) AMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes, sous peine de refus :

1. Être obligatoirement écrite, datée et être signée;
2. Ne pas être anonyme, le plaignant devant être prêt à témoigner, le cas échéant;
3. Être dûment remplie sur le formulaire de plainte de l'*Annexe A* de la présente *Politique*;
4. Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires permettant une intervention;
5. Toucher un point qui relève de la compétence exclusive de la Municipalité;
6. Être basée sur des faits;
7. Ne pas s'agir d'une rumeur, d'une perception, d'une simple dénonciation ou d'une requête;
8. Ne pas être manifestement abusives par leur nombre, leur caractère répétitif ou leur caractère systématique ou d'une demande dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement aux activités de la municipalité;
9. Toute plainte comportant des incivilités, des propos haineux ou discriminatoires, des menaces directes ou indirectes ne sera pas traitée et pourrait entraîner des recours de la part de la municipalité.
10. Elle doit être déposée en personne, ou être envoyée par courriel à l'adresse info@sedb.qc.ca, ou par la poste à l'adresse suivante :

Municipalité de Saint-Étienne-de Bolton

Confidentiel

9, rang de la Montagne

Saint-Étienne-de-Bolton, Québec

Aucune plainte ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.

b) CONFIDENTIALITÉ

Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Si la plainte nécessite des procédures judiciaires, lesquelles impliqueraient le plaignant comme témoin, la Municipalité communiquera avec le plaignant afin de l'informer des différentes étapes requises dans le traitement de sa plainte, et ce, afin d'obtenir son

assentiment et sa collaboration dans les procédures à entreprendre.

La confidentialité des plaintes n'empêche cependant pas la production de rapports et de documents et la transmission des renseignements utiles de la plainte pour permettre aux intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte.

6) PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

a) PROCÉDURE GÉNÉRALE

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement être traitées conformément à la procédure de la présente *Politique*;
2. Le plaignant doit faire parvenir à la Municipalité le formulaire de plainte de l'*Annexe A* et les pièces au soutien de sa plainte, le cas échéant, conformément à la présente *Politique*;
3. Le spécialiste expérience-citoyen qui reçoit la plainte pourra diriger la plainte au meilleur intervenant afin de la traiter de façon efficace;
4. Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité du directeur général de la Municipalité, à moins que la plainte ne le vise lui-même. Dans ce cas, cette plainte est référée au maire.
5. Chaque plainte reçue est immédiatement consignée dans un registre des plaintes comportant la déclaration de la plainte, la date d'entrée de la plainte, l'objet de la plainte, la réponse fournie à la plainte ou l'intervention réalisée à la suite de la plainte et la date du rapport final. Le registre contient deux sections : une section pour les plaintes à l'égard des services municipaux ou pour une situation externe ; et une section pour les plaintes directes à l'endroit d'un membre du personnel, du directeur général ou d'un élu concernant son comportement dans sa relation avec un et des citoyens.
6. Pour une meilleure gestion des dossiers de plaintes et une pérennité des documents, toutes les communications devront se faire par écrit lors de la procédure de traitement des plaintes;
7. Toute plainte admissible reçue par la Municipalité fera l'objet d'un accusé réception dans un délai raisonnable de 10 jours ouvrables mentionnant le nom, adresse, date de réception de la plainte, l'objet de la plainte ainsi qu'une mention à l'effet qu'un complément d'information pourra être demandé relativement à la plainte. La présente politique sera également jointe à l'accusé de réception;
8. Une analyse de la plainte sera alors effectuée;
9. Dans le cas d'une plainte incomplète ou s'il y a des zones grises, un avis sera signifié au plaignant demandant un complément d'information auquel le plaignant devra répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
10. Le plaignant, l'individu visé par la plainte ou toute autre personne susceptible d'apporter des informations pertinentes afin de mener la plainte à terme pourra être contacté;
11. Un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'analyse de la plainte sera effectué;
12. À la conclusion du traitement de la plainte, le plaignant, lorsque la situation l'exige, sera informé des conclusions;
13. Si la réponse ou l'intervention ne satisfait pas le plaignant, celui-ci peut alors s'adresser au conseil municipal et faire une demande par écrit directement au maire.
14. La Municipalité verra à archiver le dossier de plainte.
15. Une mise à jour du registre des plaintes est remise au conseil municipal, au moins une fois par année, et comporte les informations suivantes : nombre de plaintes reçues, objets des plaintes, suivis réalisés. Le rapport annuel du maire fait état de ces informations.

7) DÉLAI DE TRAITEMENT

La Municipalité se fera un devoir d'analyser la plainte dans un délai raisonnable et conformément à la Loi. Lorsque le contexte d'une plainte exige une expertise, des moyens spécifiques ou lorsque la nature ou la complexité du dossier l'exige, le délai de traitement de la plainte sera prolongé.

8) RÉVISION

La présente politique sera révisée de façon périodique ou au besoin. Toute modification doit se faire par résolution du conseil municipal.

9) APPROBATION

Adoptée par le conseil le 9 avril 2024, résolution numéro 2024-04- .

Michèle Turcotte
Mairesse

Date

Cristina Chiurtu
Directrice générale et
greffière-trésorière

Date

10) ANNEXE A: FORMULAIRE DE PLAINTE

Prénom et nom du plaignant * <i>Si le plaignant est une personne morale, indiquez le nom du représentant</i>		
Adresse de correspondance * 	Courriel * 	
Indiquez le service, l'objet, l'article ou la procédure visée par la plainte * 		
Inscrivez les détails de votre plainte * <i>(doit répondre aux questions: qui, quand, comment, pourquoi, où?). Annexe des pages supplémentaires au besoin ou documents pour appuyer votre plainte.</i> 		
Résultat ou règlement souhaité par le plaignant * 		
Je, soussigné(e) atteste que les informations mentionnées dans le présent formulaire sont véridiques et que j'ai pris connaissance de la politique concernant la gestion des plaintes.		
Signature du plaignant *		Date (JJ/MM/AAAA) *

Les champs munis d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Faites parvenir le formulaire rempli par la poste à :

Municipalité de Saint-Étienne-de-Bolton - 9, Rang de la Montagne, Saint-Étienne-de-Bolton

Ou par courriel à : info@sedb.qc.ca