

POLITIQUE ET PROCÉDURES EN GESTION DES PLAINTES

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.

DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement des fonctionnaires et des employés municipaux pour lesquels il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate de la part de la Municipalité de Saint-Polycarpe.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

CLIENTÈLE VISÉE

Quiconque peut adresser une plainte à la Municipalité de Saint-Polycarpe. Celle-ci peut concerner un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

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 décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter sa 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 du 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 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.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

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

- Être écrite;
- Le plaignant doit la signer et donner son adresse civique prouvant son identité;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher à des biens ou services municipaux relevant de la Municipalité de Saint-Polycarpe;
- Toucher à des règlements ou lois qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité de Saint-Polycarpe;
- 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.

NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

- 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.

LES PROCÉDURES

Tout d'abord, il est bon de savoir que le personnel de la municipalité sera formé au service à la clientèle et informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes, et ce, dès que le conseil aura adopté cette politique en séance publique.

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit à l'hôtel de Ville ou sur le site Internet de la municipalité en lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion;

Toute plainte (fondée) déposée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. Néanmoins, cette politique vise, de manière générale, à pouvoir accuser réception des plaintes dans les deux jours ouvrables suivant son dépôt. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé dans les 8 jours ouvrables;

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale aux heures régulières d'opération.

Le cheminement de la plainte

1. Réception de la plainte;
2. Diriger la plainte au service concerné;
3. Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse;
4. Déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
5. Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
7. Classer le dossier.

CONFIDENTIALITÉ

La Municipalité de Saint-Polycarpe est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Quelque soit la nature de l'intervention de la Municipalité de Saint-Polycarpe, les plaintes traitées demeurent confidentielles. La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission des renseignements suffisamment détaillées pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer une conclusion positives et de faire des recommandations.

DÉLAI DE TRAITEMENT

En règle générale, la direction se fera un devoir de régler la plainte dans le plus bref délai. Cependant, une plainte qui sera déposée aux élus, nécessitera, dans la majorité des cas un délai plus prolongé.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.

Adoptée le 11 MARS 2013 par la résolution 2013-03-039.

Annexe : FORMULAIRE DE DÉCLARATION DU PLAIGNANT.