



Politique de gestion des plaintes

Adoptée le 5 novembre 2024

Résolution no 277-11-2024

La Politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Municipalité de Sainte-Christine, ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-entend la gestion par le résultat.

Objectifs

La Politique de gestion des plaintes de la Municipalité de Sainte-Christine vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen d'exprimer son insatisfaction;
- 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;

La plainte

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 détermine 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.

Clientèle admissible

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

Critères d'admissibilité

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

1. Être exposée par écrit ou signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte de la Municipalité);
2. Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses nom, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par télécopieur et par 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;
3. Être suffisamment détaillé et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la Municipalité;
4. Fournir la date de l'événement s'il y a lieu;
5. Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête s'il y a lieu.

Non-admissibilité de la plainte

1. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité ne sont pas traitées.
2. La Municipalité ne traite pas les plaintes relatives :
 - a) Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
 - b) Un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
 - c) Tout sujet relevant de la régie interne de la Municipalité;
 - d) 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.

Confidentialité et neutralité

1. La Municipalité de Sainte-Christine 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 dans sa plainte.

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

Le traitement des plaintes

Modalités de traitement

1. Toute plainte recevable en vertu de la présente Politique se voit attribuer un numéro de référence sous le format PL-AAAA-MMJJ-Numéro séquentiel.
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. 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.
4. En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la Municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires.
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;
6. S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant.

Délai de traitement

Les plaintes soumises à l'attention de la Municipalité sont traitées dans un délai maximal de trente (30) 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.

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.

Témoignage

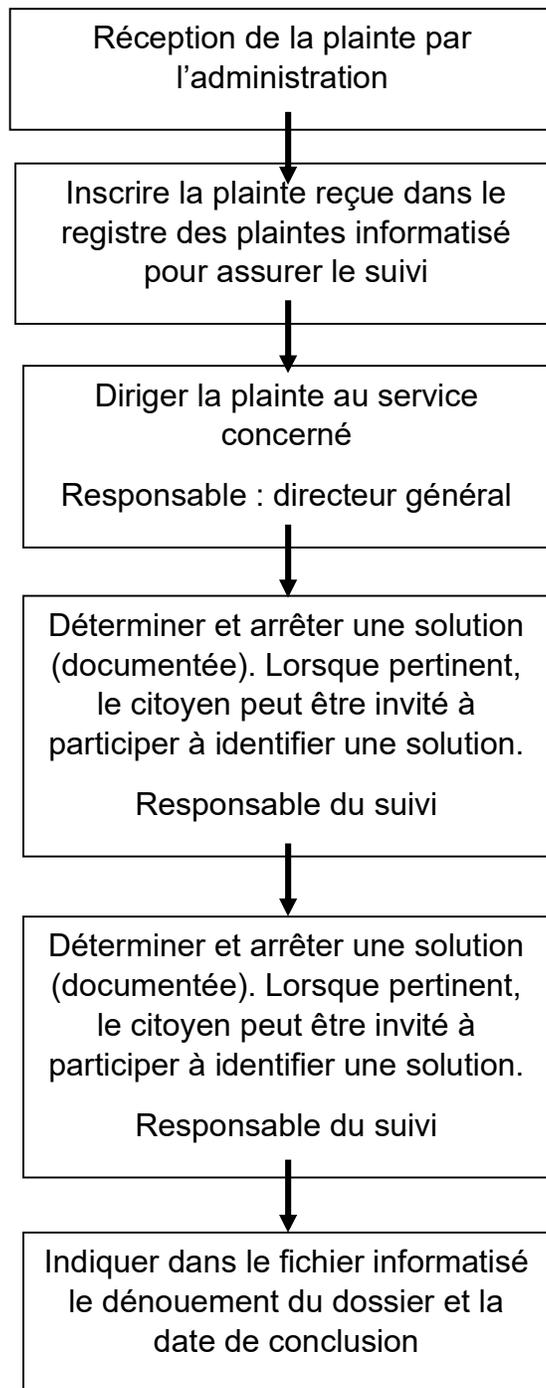
Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte. En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit.

Dispositions générales

Approbation de la Politique

Cette Politique a été approuvée par le conseil à sa séance du 4 novembre 2024, par la résolution no xxx-11-2024

Cheminement des plaintes



Note : Considérant le caractère confidentiel du dépôt de la plainte jusqu'au moment où le plaignant est appelé à témoigner aucun suivi ne sera assuré au plaignant. De plus le suivi effectué avec la personne visée par la plainte est également confidentiel. Dans tous les cas aucune « médiation » ne sera tenue entre les parties.



646, 1^{er} Rang Ouest
Sainte-Christine (Québec) J0H 1H0
Téléphone : 819-858-2828 Télécopieur : 819-858-9911
Site Internet : ste-christine.com
Courriel : comptabilite@ste-christine.com

FORMULAIRE DE PLAINTE OU SIGNALEMENT

Plainte

Signalement

Date : _____

Nom du citoyen : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Adresse courriel : _____

Service visé :

Animaux déneigement Installation septique Collectes des matières

Sécurité publique Travaux publics Autres Urbanisme

Autres : _____

Description du contenu de la plainte ou signalement :

Signature du citoyen : _____

Réservé à l'administration

Formulaire reçu par : _____

Date : _____