

Politique de gestion des plaintes

Novembre
2018

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Municipalité de Sainte-Émélie-de-l'Énergie.

1. Objectifs

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité de Sainte-Émélie-de-l'Énergie 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;

2. La plainte

2.1. 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 des services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse ou de 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.

2.2. Clientèle admissible

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

2.2.2. 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.

2.3. Critères d'admissibilité

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

2.3.1. Être exposée par écrit ou signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte de la municipalité);

2.3.2. 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;

2.3.3. Être suffisamment détaillé et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la municipalité;

2.3.4. Fournir la date de l'événement s'il y a lieu;

2.3.5. Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la municipalité de faire enquête s'il y a lieu.

2.4. Non-admissibilité de la plainte

2.4.1. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la municipalité ne sont pas traitées.

2.4.2. La municipalité ne traite pas les plaintes

relatives :

2.4.2.1. Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la municipalité;

2.4.2.2. Un sujet relevant d'une instance gouvernementale;

2.4.2.3. Tout sujet relevant de la régie interne de la municipalité;

2.4.2.4. Tout aspect d'une plainte assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

2.5. Confidentialité et neutralité

2.5.1. La municipalité de Sainte-Émélie-de-l'Énergie 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.

2.5.2. 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.

2.5.3. La municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

3. Le traitement des plaintes

3.1. Modalités de traitement

3.1.1. Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous le format PL-AAAA-MM-JJ-*Numéro séquentiel*.

3.1.2. Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours ouvrables suite à la réception d'une plainte. La plainte est alors acheminée au responsable du service concerné à moins.

Cheminement des plaintes



