Politique de gestion efficace des plaintes

1. Objectifs

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.

La politique de gestion efficace des plaintes de la Municipalité de la Paroisse de Disraeli vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services par un cadre de référence pour un traitement des plaintes adéquat, uniforme et diligent;
- Mettre en place un procédé visant la réception des plaintes, la transmission d'un accusé de réception, la création et la conservation des dossiers ainsi que le cheminement et le traitement des plaintes;
- Fournir à la personne plaignante un traitement neutre, objectif et équitable;
- 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. Clientèle visée

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité de la Paroisse de Disraeli, notamment un contribuable, un groupe de contribuables, un élu municipal, un fonctionnaire municipal, un fournisseur, etc.

3. Définitions

Dans le présent règlement, les expressions et mots suivants signifient :

Citoyens : Terme désignant autant la population que les entreprises.

Personne plaignante : Toute personne formulant une plainte directement à la Municipalité par écrit.

Plainte : Expression écrite du mécontentement que l'on éprouve, généralement relié à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service, un comportement humain, une dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

Plainte fondée : Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui peut entraîner un changement ou une correction de situation. Elle peut s'inscrire dans une démarche de redressement.

Plainte non fondée ou non recevable : Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, d'un contenu trop imprécis ou injurieux ou qui ne démontre aucun tort, d'une demande anonyme (non signée), d'un commentaire, d'une requête, d'un avis ou d'une suggestion.

Requête : Demande particulière qui implique la planification d'une intervention d'un service de la Municipalité et qui fait référence à un changement de situation (nid-de-poule, ponceau abîmé, équipement de parc défectueux, etc.). Toute requête est traitée en fonction des priorités et des objectifs du service municipal concerné. Considérée comme de l'information privilégiée permettant de corriger une situation, la requête ne sera pas traitée en vertu de la présente politique.

Plainte verbale : Information transmise directement, en personne ou au téléphone, au représentant d'un service municipal et pouvant permettre de corriger une situation.

4. Critères d'admissibilité d'une plainte

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

- Être exposée par écrit (par lettre ou sur le formulaire de plainte de la Municipalité);
- Devoir contenir toutes les informations permettant d'identifier et de joindre la personne plaignante (nom complet, adresse, téléphone et courriel);
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention de la municipalité;
- Être basée sur des faits;
- Fournir la date de l'événement et le numéro du rapport de police, s'il y a lieu;
- Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête, s'il y a lieu;
- Devoir être reliée :
    - À des biens ou des services municipaux relevant de la Municipalité;
    - À des règlements qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité ou des lois auxquelles la Municipalité est assujettie;
    - Aux gestes ou aux décisions d'un membre du personnel, d'un élu ou d'un service municipal faisant état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale.

Les plaintes transmises par télécopieur et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen par la Municipalité à la condition que la personne plaignante signe et s'identifie.

5. Critères de non-admissibilité d'une plainte

- Une plainte verbale ou anonyme;
- Une plainte publiée sur les 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;
- 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.

6. Confidentialité et neutralité

La Municipalité de la Paroisse de Disraeli est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Quel que soit la nature de l'intervention de la Municipalité de la Paroisse de Disraeli, les plaintes sont traitées de manière confidentielle à moins que la personne plaignante ne stipule le contraire dans sa plainte. La confidentialité de la plainte est assurée par l'attribution de niveaux d'accès en ce qui concerne la gestion documentaire.

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. Il en est ainsi de toute affirmation et de tous faits cités dans la plainte, lesquels pourront être utilisés dans le cadre de tout litige.

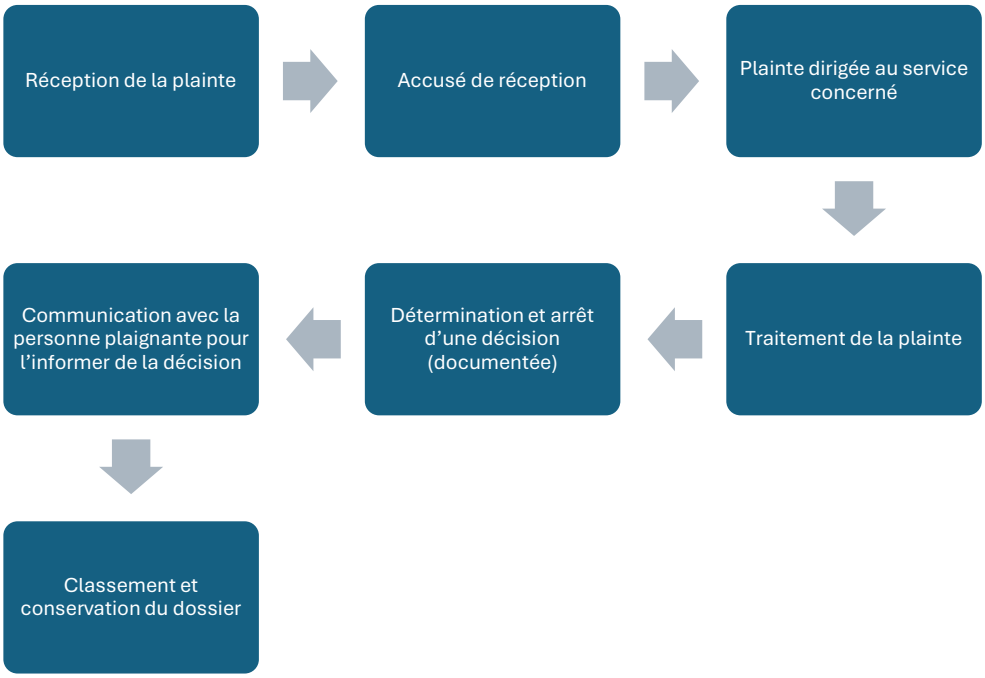
Lors des séances de travail, la direction générale informe le conseil du nombre et de la nature des plaintes, du nombre de plaintes résolues ainsi que celles non résolues et qui demandent l'implication du conseil municipal.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer l'objectivité et la neutralité dans le traitement d'une plainte et se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations à la personne plaignante concernant l'avancement du dossier.

7. Cheminement d'une plainte

Tout d'abord, il est bon de savoir que le personnel de la municipalité sera formé et informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes. Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter la personne plaignante à remplir le formulaire à cet effet soit au bureau municipal ou sur le site internet de la municipalité ou le référer à la direction générale en lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes.

Schéma du cheminement d'une plainte



Réception de la plainte

La plainte, faite par écrit et obligatoirement signée, est reçue par la direction générale au bureau municipal ou par courriel à dg@paroissedisraeli.com. 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'ouverture. En cas d'absence de la direction générale, la personne au greffe est mandatée d'office pour recevoir ces plaintes. Si le citoyen est réticent à cette procédure, il sera alors invité à contacter la direction générale de la Municipalité pour discuter du problème. Si la plainte concerne la direction générale, il est possible de l'envoyer directement à la mairie à l'adresse mairie@paroissedisraeli.com.

Une analyse préliminaire de la plainte est effectuée afin de valider sa recevabilité et déterminer son statut. Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous la forme PL-AAAA-MM-JJ-Numéro séquentiel.

Toute plainte verbale sera traitée comme une requête.

Accusé de réception

Toute plainte fondée déposée à la Municipalité recevra un accusé de réception par écrit dans un maximum de trois (3) jours ouvrables. La communication par courriel sera privilégiée, donc l'adresse courriel fournie dans le formulaire de plainte sera utilisée.

L'accusé de réception contiendra les renseignements suivants :

- La date et la description de la plainte reçue;
- Un avis, dans le cas d'une plainte incomplète, comportant une demande de complément d'information auquel la personne plaignante doit répondre dans un délai fixé à défaut de quoi la plainte sera présumée abandonnée;
- Un avis, si la plainte est recevable, informant la personne plaignante que sa plainte fera l'objet d'une analyse préliminaire et de l'échéance de la prochaine communication en lien avec sa plainte;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte.

Plainte dirigée au service concerné

La plainte est acheminée au responsable du service concerné à moins que la plainte ne le concerne directement. Dans de tels cas, elle sera traitée par la direction générale. Si la plainte concerne la direction générale, elle sera référée à la mairie.

Traitement de la plainte

La personne plaignante, 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. Les documents reçus et les informations recueillies seront traités de manière confidentielle. À la suite de l'examen du cas par le responsable du service ou la direction générale, le cas échéant, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit à la direction générale.

Lorsque c'est pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution. Une plainte doit être amenée à l'attention du conseil municipal si cela comporte des amendements et/ou une modification à un règlement et/ou une résolution, un service additionnel, une génération de dépenses, etc.

Détermination et arrêt d'une décision (documentée)

À l'issue de l'analyse des données, la recherche de solutions est effectuée de façon à formuler des conclusions et des recommandations dans un rapport d'intervention. En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la Municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires.

Communication avec la personne plaignante pour l'informer de la décision

La personne responsable du traitement de la plainte communique par écrit avec la personne plaignante afin de l'informer des conclusions et de la solution retenue, le cas échéant.

Classement et conservation du dossier

Chaque plainte fondée fera l'objet d'un dossier distinct et, à l'issue de son traitement, devra contenir les éléments suivants :

- La plainte écrite de la personne plaignante;
- Les documents appuyant l'analyse de la plainte;
- Le rapport d'intervention contenant les mesures à mettre en place, s'il y a lieu;
- Une copie de la réponse à la personne plaignante.

Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Municipalité de la Paroisse de Disraeli.

8. 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, la personne plaignante est informée de la situation.

9. Témoignage

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, la personne plaignante s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

10. Désaccord sur les conclusions :

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions, elle peut soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale, laquelle soumettra au conseil municipal la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le conseil municipal rend sa décision dans les trente (30) jours et en informe la personne plaignante. Celle-ci est sans appel.

11. Entrée en vigueur

La présente politique abroge et remplace la politique de gestion des plaintes adoptée par la résolution 2018-07-124 de même que toute politique antérieure incompatible avec la présente politique.

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption.