

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES-CITOYEN

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES-CITOYEN

CONTEXTE ET ENGAGEMENT

Le conseil de la municipalité de La Guadeloupe s'engage à offrir un service de qualité à ses citoyens et à toutes ses clientèles. La présente politique vise à garantir l'écoute active des résidents, à améliorer continuellement les services municipaux et à assurer la transparence et l'équité dans le traitement des plaintes.

OBJECTIFS

- Être à l'écoute des citoyens et favoriser leur participation.
- Améliorer la qualité des produits et services municipaux.
- Mettre en place un mécanisme clair et accessible pour exprimer une insatisfaction.
- Préciser le rôle des membres du personnel et des élus dans la gestion des plaintes.
- Assurer la confidentialité, l'impartialité et la rapidité du traitement des plaintes.
- Respecter les obligations légales et réglementaires en matière de gestion des plaintes.

DÉFINITIONS

- **Plainte** : Expression écrite d'un mécontentement ou d'une insatisfaction à l'égard d'un service, d'un événement, d'une personne ou d'un comportement.
- **Plainte fondée** : Plainte justifiée par un préjudice réel, entraînant une correction ou un redressement.
- **Plainte non fondée** : Plainte basée sur une rumeur, une perception imprécise, un commentaire, une suggestion, un avis ou une demande anonyme.
- **Plainte administrative** : Plainte concernant un problème opérationnel ou temporaire (ex. : voirie, bruit, déneigement)
- **Plainte politique** : Plainte nécessitant une attention particulière des membres du conseil et conduit à un changement ou à un amendement, à une résolution ou un règlement municipal.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Toutes les plaintes doivent être formulées par écrit et signées. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.
- Les plaintes sont d'abord adressées à la direction générale, qui assure la coordination avec les services concernés.
- Le traitement des plaintes se fait dans le respect, la confidentialité et l'équité pour toutes les parties.
- Toute forme d'intimidation, d'incivilité ou de comportement irrespectueux peut entraîner le rejet temporaire de la plainte, avec invitation à reformuler la demande dans un climat approprié
- La politique est accessible à tous sur le site internet de la municipalité et au bureau municipal.

Ainsi, si, au cours du traitement d'une plainte, un citoyen manifeste de la frustration et adopte un comportement irrespectueux envers un représentant de la municipalité, sa plainte pourra être temporairement mise en suspens. Le citoyen sera alors invité à reformuler sa plainte et à la soumettre de nouveau dans un climat respectueux.

LES PROCÉDURES

Dépôt de la plainte

- Toute personne liée à la municipalité doit inviter poliment le citoyen à remplir le formulaire de plainte disponible au bureau municipal ou sur le site internet.
- Une lettre signée est également acceptée.
- Les plaintes ne peuvent être déposées lors des séances publiques du conseil.

Accusé de réception

- Un accusé de réception est transmis dans un délai maximal de 7 jours ouvrables (objectif : 2 jours ouvrables).
- En cas de plainte non fondée, le citoyen en est informé dans les 2 jours ouvrables.

Cheminement de la plainte

- Réception et enregistrement de la plainte.
- Transmission à la direction générale, puis au service concerné.
- Analyse et investigation des faits.
- Vérification de la réglementation applicable.
- Évaluation et proposition de solutions.
- Mise en œuvre des actions correctives et communication avec le plaignant.
- Clôture du dossier et inscription au registre des plaintes pour suivi et amélioration continue.

Suivi et reddition de comptes

- Un registre des plaintes est tenu à jour par la direction générale.
- Un rapport annuel sur la gestion des plaintes est présenté au conseil municipal.
- Les statistiques et tendances sont analysées pour améliorer les services.

Protection et confidentialité

- Toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle.
- Les renseignements personnels sont protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Recours

- Si le plaignant est insatisfait du traitement ou de la décision, il peut demander une révision auprès de la direction générale ou, selon le cas, auprès du conseil municipal.
- Pour les plaintes relatives à l'éthique ou à la déontologie, un recours peut être exercé auprès de la Commission municipale du Québec.

Révision de la politique

- La présente politique est révisée tous les trois ans ou à la suite de modifications législatives ou réglementaires majeures.