



Politique de gestion des plaintes

La présente politique a pour but d'assurer une gestion efficace des plaintes et de contribuer à l'amélioration continue des services offerts par la Municipalité de Milan.

Clientèle visée :

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

Objectif visé par la politique :

La politique de gestion des plaintes de la municipalité vise les objectifs suivants :

- Être à l'écoute de nos citoyens
- Améliorer la qualité des services offerts à la population
- 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

Quelques définitions :

« *Plainte* » : « *Expression du mécontentement que l'on éprouve* » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement relié à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

« *Plainte fondée* » : Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

« *Plainte non fondée* » : Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions. 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 déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponton, le bruit, déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

« *Plainte politique* » : Cela fait appel à 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 :

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes fondées ou non fondées doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées par la personne plaignante. 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 les départements concernés.
3. Tout le processus de traitement d'une plainte sera conduit dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties.

Confidentialité et neutralité :

La municipalité de Milan est soumise à l'application de *la Loi sur l'accès à l'information 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.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

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

Procédure - Réception d'une plainte :

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement inviter la personne plaignante à remplir le **formulaire** à cet effet, soit au bureau municipal 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 ou un courriel sont également acceptés pour entamer la démarche de gestion, en autant qu'elle contienne une description du problème (de la plainte), la date de l'évènement s'il y a lieu, ainsi que ses nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique et sa signature.

Toute plainte (fondée) déposée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables.

Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le plaignant en sera avisé en deçà de seize (16) 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, par la poste ou par courriel.

Procédure - Traitement d'une plainte :

Le traitement d'une plainte est effectué en conformité avec les exigences des lois applicables.

Les plaintes soumises à l'attention de la municipalité sont traitées dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables 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 la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions, elle est en droit de soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale, laquelle soumettra au conseil, la plainte et l'analyse réalisée. Le conseil rendra sa décision dans les trente (30) jours ouvrables et celle-ci est sans appel.

Dispositions finales :

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de la Municipalité de Milan et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps.

Le cheminement d'une plainte :

1. Réception de la plainte au bureau municipal par la direction générale
2. Retourner un accusé réception par courriel à la personne plaignante
3. Diriger la plainte vers le service concerné
4. Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse ou la non-recevabilité de la plainte.
5. Déterminer et arrêter une solution (documentée).
6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte à la personne plaignante
7. Classer le dossier