



# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

## Municipalité de Sainte-Christine-d'Auvergne

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

### 1. OBJECTIFS

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité de Sainte-Christine-d'Auvergne vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des produits et services
- Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen d'exprimer son insatisfaction
- Harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.

### 2. LA PLAINTÉ

#### 2.1 DÉFINITIONS

##### **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 lesquels il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate. 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 ou d'un avis.

#### 2.2 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 et signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte de la Municipalité). Le plaignant ou la plaignante doit indiquer son 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) être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention;
- 3) fournir la date de l'événement s'il y a lieu.

### **2.3 NON-ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ**

Les plaintes anonymes, celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité, celles qui sont portées à l'attention d'un tribunal, celles qui se rapportent à un litige privé ou celles qui relèvent d'une instance gouvernementale provinciale ou fédérale ne seront pas considérées.

### **2.4 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ**

La Municipalité de Sainte-Christine-d'Auvergne est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Certains renseignements ne peuvent être divulgués en relation avec cette loi.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports 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. LE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Le traitement des plaintes est effectué par le personnel de la Municipalité, qui dispose d'un délai de réponse de 30 jours ouvrables pour ce faire. Un accusé de réception est transmis aux plaignants dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

La personne chargée du service concerné par la plainte analyse la situation et formule des pistes de solution.

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 consultés, au besoin.

Lorsque les moyens administratifs de résolution d'une plainte sont épuisés, la direction générale peut présenter la plainte, à huis clos, pour décider de l'opportunité de judiciariser le dossier. Les décisions d'instituer des procédures judiciaires sont prises par le conseil.

S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant.

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.