



## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **CHAPITRE 1 Définitions**

#### **Plainte :**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un évènement ou du comportement d'un élu, d'un fonctionnaire ou d'un employé.

#### **Plainte fondée :**

À l'égard d'un service municipal ou régional, d'un évènement, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

À l'égard du comportement d'un élu, d'un fonctionnaire, d'un employé ou d'un concitoyen, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque, qu'elle implique un comportement fautif de la personne visée par la plainte et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

#### **Plainte non fondée :**

Une plainte est non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception, de ouï-dire et qu'elle n'est fondée sur aucun fait démontrable ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme.

#### **Plainte administrative :**

Une plainte administrative 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 ponceau, le bruit, déneigement, etc.

### **CHAPITRE 2 Admissibilité de la plainte**

#### **Pour être admissibles :**

- 1.** Les plaintes, sauf les plaintes administratives, doivent obligatoirement être écrites, signées, adressées à la municipalité et déposées au bureau municipal en personne, par la poste, par télécopieur ou par courriel. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
- 2.** Les plaintes doivent être suffisamment détaillées et fournir les renseignements nécessaires pour permettre un redressement de la situation (exemples : procès-verbaux des assemblées publiques, résolutions du conseil, contrats de service, photos);
- 3.** Les plaintes doivent se rapporter aux gestes ou aux décisions du conseil municipal, d'un élu, d'un fonctionnaire ou d'un employé dans l'exercice de leurs fonctions ou d'une tâche municipale. Aucune suite ne sera donnée aux plaintes de nature privée.

#### **Plaintes non admissibles :**

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées à la municipalité ou qui lui sont indirectement adressées ne sont pas admissibles et ne feront l'objet d'aucun traitement.

## **Une plainte n'est pas admissible lorsqu'il s'agit de :**

1. La contestation de l'opportunité d'une décision locale prise conformément aux compétences et pouvoirs dévolus aux municipalités par la législation municipale (décisions relatives aux infrastructures, à la voirie, au traitement des matières résiduelles, aux loisirs, etc.);
2. Un sujet relevant d'une autre instance (gouvernement ou autres organismes);
3. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal judiciaire ou administratif;
4. La contestation de l'embauche, de la suspension ou de la destitution d'un employé municipal;
5. De tout sujet relevant de la gestion discrétionnaire de la municipalité.

## **CHAPITRE 3 - Procédure de traitement des plaintes**

1. Le traitement des plaintes est conduit dans un esprit de respect mutuel de toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.
2. Toute personne liée à la municipalité, mais non habilitée à recevoir une plainte, qui reçoit une plainte verbalement ou par écrit, doit inviter le citoyen plaignant à déposer sa plainte écrite et signée au bureau municipal conformément à la présente politique.
3. Aucune plainte écrite ne peut être déposée lors des séances publiques du conseil.
4. Le dépôt d'une plainte doit obligatoirement se faire au bureau municipal aux heures régulières d'opération.
5. Lors du dépôt d'une plainte au bureau municipal, la direction de la municipalité transmet un accusé de réception au plaignant dans les six jours ouvrables.

Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la directrice générale, sauf dans le cas où une plainte serait déposée à son encontre, auquel cas, elle est transmise à la mairesse.

Sur réception d'une plainte, la personne responsable :

- envoie un accusé réception au plaignant;
- communique avec le plaignant, la personne mise en cause, les employés de la municipalité et toute autre personne susceptible d'apporter un éclairage pour le règlement de la plainte;
- informe la direction des conclusions de la démarche.

À la suite de l'examen des conclusions par la direction, la personne responsable informe le plaignant des conclusions et, le cas échéant, de la solution retenue.

Si les conclusions satisfont le plaignant, le dossier est clos et un rapport est conservé.

Si les conclusions ne satisfont pas le plaignant, le dossier est porté à l'attention de la directrice générale, qui informe alors le conseil de la plainte et de son traitement.

Si le conseil est satisfait du traitement de la plainte, le dossier est clos et la directrice générale en informe le plaignant.

Si le conseil est d'avis que la plainte exige d'autres interventions, il rend sa décision dans les trente (30) jours et en informe le plaignant.