

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Date d'émission : 16 octobre 2024

Date d'entrée en vigueur : 16 octobre 2024

1. Introduction

Dans une optique de bienveillance et avec une volonté d'écoute envers les Tascherelloise et les Tascherellois, la Municipalité de Taschereau met en place une Politique de gestion des plaintes afin d'offrir à toute personne insatisfaite, un mécanisme qui lui permet d'exprimer son mécontentement. Ce mécanisme soutient également la qualité des services par un cadre de référence pour un traitement des plaintes adéquat, uniforme et diligent.

Le but de la présente politique est donc d'établir les bases d'une procédure neutre, transparente et équitable. La Politique de gestion des plaintes vise la réception des plaintes, la transmission d'un accusé de réception, la création et la conversation des dossiers ainsi que le cheminement et le traitement des plaintes. De plus, elle vise à uniformiser le traitement des plaintes de façon adéquate tout en assurant la neutralité et l'objectivité.

2. Principes directeurs

Le dépôt d'une plainte doit se faire selon les modalités prescrites à la présente politique. Toutes les plaintes doivent obligatoirement être déposées par écrit, sur le formulaire prévu à cet effet. Si le plaignant refuse de porter sa plainte par écrit, aucune suite ne sera donnée à cette plainte.

Lors du traitement d'une plainte, toutes les procédures seront conduites dans la plus stricte confidentialité et dans le plus grand respect de tous. La Municipalité s'est prévaluée d'une Politique favorisant la civilité et le règlement des situations de violence et de harcèlement en milieu de travail. Tout comportement s'éloignant de cette politique ne sera toléré. Par conséquent, un plaignant mécontent doit garder son calme et demeurer en maîtrise de soi.

3. Confidentialité et neutralité

La Municipalité de Taschereau est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité de Taschereau, les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements pour permettre aux intervenants, notamment 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.

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 au plaignant concernant l'avancement du dossier.

4. Définitions

Plaignant ou personne plaignante	Toute personne ayant formulé, par écrit, une plainte à la Municipalité.
Plainte	Expression de l'insatisfaction d'une personne quant à un événement, ou un service municipal, un comportement inapproprié ou une allégation d'abus de pouvoir visant un employé ou un élu municipal.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plainte fondée : situation relative à un événement, un service municipal, au comportement d'un employé ou d'un élu municipal, causant un tort à qui que ce soit et qui s'inscrit dans une démarche de redressement. • Plainte non fondée ou non recevable : une rumeur ou une perception, un commentaire, un avis ou une suggestion, un contenu trop imprécis ou injurieux ou qui ne démontre aucun tort. • Plainte verbale : information transmise directement, en personne ou au téléphone, au représentant d'un service municipal, qui permet de corriger une situation et qui sera traitée comme une requête.

	<ul style="list-style-type: none"> • Plainte au conseil municipal : situation qui requière l'attention particulière, non partisane, du conseil municipal et qui conduit à une décision visant un changement, un amendement, une résolution ou un règlement municipal (à l'exclusion de toute activité de lobbyisme).
Procédures judiciaires	Procédures engagées pour rédiger un litige devant les tribunaux ou toute autre instance judiciaire. Les plaintes reçues dans le cadre de procédures judiciaires, de constats d'infractions ou tout autre litige ne sont pas visées par la présente politique, car le processus judiciaire ne peut être interrompu.
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, ponton 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.

5. Politique générale

5.1 Critères d'admissibilité

Pour être retenue et faire l'objet d'une analyse par la Direction générale, la plainte doit remplir toutes les conditions suivantes :

- Être formulée par écrit sur le formulaire prévu à cette fin. Ce dernier peut être rempli en ligne sur le site Internet de la Municipalité de Taschereau (<https://taschereau.ao.ca/fr/>). Le formulaire peut être également rempli en version papier (disponible au comptoir d'accueil du bureau municipal). Par la suite, il peut être remis en personne ou transmis par la poste;
- Doit contenir toutes les informations permettant d'identifier et de joindre le plaignant (nom complet, adresse, téléphone et courriel);

- Doit être reliée :
 - À des biens ou des services municipaux relevant de la Municipalité de Taschereau;
 - À des règlements qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité de Taschereau 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.
- Doit être basée sur des faits et non sur une rumeur ou une perception;
- Doit être suffisamment détaillée pour permettre de comprendre la problématique et les démarches déjà réalisées auprès des services municipaux (date, lieu de l'événement);
- Doit être déposée dans un délai qui permet à la Municipalité d'intervenir de façon appropriée.

Les situations suivantes ne seront ni retenues ni traitées par la Direction générale :

- Plainte verbale et plainte anonyme (aucune suite ne sera donnée);
- Plainte relevant d'une autre instance ou d'un autre organisme;
- Requête;
- Litige entre voisins;
- Dossier judiciairisé;
- Plainte publiée sur les réseaux sociaux;
- Plainte assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

5.2 Modalités de traitement

Une fois remplie, la plainte écrite doit être acheminée selon une des options suivantes :

- Remis en personne au bureau municipal (sous enveloppe, en portant la mention « CONFIDENTIEL »).

- Posté (en portant la mention « CONFIDENTIEL »)

Municipalité de Taschereau À l'attention de la Direction générale 415, avenue Privat Taschereau (Québec) J0Z 3N0

5.3 Traitement de la plainte

Les plaintes sont transmises à la direction générale. Une analyse préliminaire de la plainte est effectuée afin de valider sa recevabilité et déterminer son statut. L'analyse préliminaire sera suivie du cheminement suivant :

Plainte fondée

- Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés concernés, ou toute personne pouvant apporter un éclairage dans le traitement de la plainte seront contactés. Les documents reçus et les informations recueillies seront traités de manière confidentielle;
- En fonction de la complexité du dossier, la plainte soumise à l'attention de la Direction générale sera traitée dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables suivant sa réception. Dans l'éventualité où le traitement d'une plainte nécessite un plus long délai, le plaignant est informé de la situation;
- À l'issue de l'analyse des données, la recherche de solutions est effectuée de façon à formuler des conclusions et des recommandations dans la formule de suivi de plainte;
- Une réponse au plaignant est acheminée par courriel ou par téléphone. L'adresse courriel et le numéro de téléphone fournie dans le formulaire de plainte seront utilisés;
- Conformément à la réponse transmise au plaignant, des mesures sont mises en place pour apporter les correctifs requis, s'il y a lieu. Un suivi des interventions est planifié lorsque nécessaire;
- Les plaintes jugées complétées sont classées et conservées par la Direction générale.

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 du plaignant;

- Les documents appuyant l'analyse de la plainte;
- La formule de suivi de plainte contenant les mesures à mettre en place, si requis;
- Une copie de la réponse au plaignant.

Plainte non fondée ou non recevable

- Une réponse au plaignant est acheminée par courriel ou par téléphone. L'adresse courriel et le numéro de téléphone fournie dans le formulaire de plainte seront utilisés;
- Les plaintes jugées complétées sont classées et conservées par la Direction générale.

5.4 Désaccord sur les conclusions

Le plaignant qui n'est pas d'accord avec la décision reçue ou les conclusions rendues peut demander au conseil municipal de se prononcer sur ce sujet. La réponse émise par la suite de la part du conseil municipal sera finale.

6. Entrée en vigueur et application de la présente politique

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil municipal.

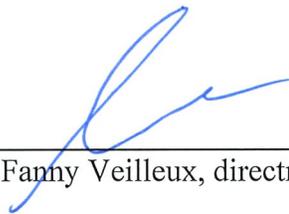
La direction générale est responsable de l'application et du maintien de la présente politique. Elle est également responsable de promouvoir le contenu et de voir à ce qu'il soit mis en œuvre et veille à l'amélioration continue de la qualité des services offerts.

La direction générale s'assure de la diffusion et de l'application de la présente politique au sein de son service.

Tout employé ou élu municipal qui reçoit une plainte alors que le sujet n'est pas de son ressort, invitera poliment le plaignant à s'adresser au comptoir d'accueil du bureau municipal ou sur le site Internet (<https://taschereau.ao.ca/fr/>).



Michael Otis, maire



Fanny Veilleux, directrice générale et greffière-trésorière

Cheminement des plaintes

