

SAINT-BERNARD-DE-LACOLLE

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Adoptée le : 4 décembre 2014

Résolution : 2014-247

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

- ATTENDU QU' il est primordial de répondre adéquatement et le plus rapidement possible aux plaintes et requêtes des citoyens;
- ATTENDU QUE la municipalité désire mettre en place un processus clair et uniforme de traitement des plaintes et des requêtes afin de fournir des réponses dans un délai raisonnable;
- ATTENDU QU' il est important de fournir aux plaignants et aux requérants un traitement neutre et objectif;
- ATTENDU QUE les plaintes doivent être traitées afin d'en préserver leur confidentialité;
- En conséquence, il est statué et ordonné par cette politique de la municipalité de Saint-Bernard-de-Lacolle ce qui suit, savoir :

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Agent de plaintes :

Personne à l'emploi de la Municipalité chargée par le Conseil municipal de recevoir, traiter et répondre à une plainte portée à l'endroit de la Municipalité.

Comité de gestion des plaintes :

Comité formé de l'agent de plaintes, du directeur général et d'un élu municipal.

Directeur général : Directeur général de la municipalité de St-Bernard-de-Lacolle.

Municipalité : Municipalité de Saint-Bernard-de-Lacolle.

Plaignant(e) : Toute personne qui formule une plainte directement à la municipalité de St-Bernard-de-Lacolle.

Plainte : Dénonciation d'une infraction par la personne qui en a été la victime ou dont elle a eu connaissance concernant le personnel ou les services municipaux ou une prétendue infraction aux lois.

Plainte administrative :

Plainte faisant 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. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

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).

Procédure d'examen :

Procédure d'examen des plaintes établie par le Conseil de la municipalité de St-Bernard-de-Lacolle aux fins de l'examen d'une plainte.

Requête : Demande faite auprès de l'administration municipale.

Vérification sommaire :

Processus de vérification abrégée afin de déterminer si la plainte est fondée ou non.

ARTICLE 2 : RÉCEPTION DE LA PLAINTE

2.1 Une plainte est reçue et traitée, qu'elle soit verbale ou écrite, dans la mesure où le plaignant fournit les informations suivantes :

- Nom, adresse et numéro de téléphone ;
- Une description de son problème suffisamment détaillée ;
- La date de l'événement s'il y a lieu.

2.2 Suite à une première vérification par l'agent de plaintes, si la plainte semble fondée, le plaignant sera invité à venir remplir un formulaire écrit au Bureau municipal ou à y transmettre une lettre écrite dans le cas d'une plainte orale puis suivra le traitement décrit à l'article 7.

2.3 Dans le cas d'une plainte non fondée, le citoyen en sera avisé en deçà de 10 jours ouvrables.

- 2.4 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'ouverture.
- 2.5 Une fois écrite, la plainte reçoit un numéro de plaintes et doit être mise sous scellée afin d'en préserver la confidentialité. En aucun temps, quiconque procédant à l'analyse de la plainte ne doit révéler le nom du plaignant, sauf en cas de traitement judiciaire.
- 2.6 Un registre des plaintes numérotées sera tenu par l'agent de plaintes.

ARTICLE 3 : NON-ADMISSIBILITÉ DES PLAINTES

Les plaintes suivantes ne seront pas traitées par la Municipalité :

- Plainte anonyme;
- Plainte non adressée directement à la Municipalité;
- Plainte se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
- Plainte se rapportant à un litige déjà en traitement par un tribunal;
- Plainte relevant d'une instance gouvernementale.

ARTICLE 4 : TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES REQUÊTES VERBALES

- 4.1 Nonobstant l'article 2, toute personne qui veut faire une plainte ou une requête verbale admissible peut s'adresser directement :
 - au responsable des travaux publics pour les plaintes et requêtes relatives à la voirie;
 - au directeur général adjoint et secrétaire-trésorier adjoint pour les plaintes et les requêtes relatives à la location des salles municipales;
 - au directeur général pour les plaintes et requêtes relatives aux taxes municipales, à la perception, à l'évaluation et aux mutations immobilières.
- 4.2 Le processus complet du traitement des plaintes pourrait ne pas être suivi dans les cas où ce n'est pas requis, par exemple, en matière d'environnement.

ARTICLE 5 : DÉLAIS

- 5.1 L'agent de plaintes émettra un accusé de réception écrit aux plaintes qu'il reçoit, dans un délai de 10 jours ouvrables à l'intérieur duquel on l'informe des mesures qui seront entreprises et de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte.

- 5.2 La procédure d'examen d'une plainte est effectuée dans un délai de 20 jours ouvrables par l'agent de plaintes sous réserve d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, notamment si:
- Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requière l'intervention immédiate de l'agent de plaintes;
 - Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la Municipalité;
 - La nature et la complexité de la plainte à traiter, compte tenu du temps écoulé depuis la survenance des événements à la source de la plainte.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉS

6.1. Agent de plaintes

L'agent de plaintes, sous la direction du directeur général, est responsable de :

- effectuer la vérification sommaire des plaintes;
- rejeter les plaintes non-fondées;
- l'application de la procédure d'examen des plaintes;
- du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent des plaintes.

Lorsqu'une plainte met en cause l'indépendance de l'agent de plaintes et fait en sorte que celui-ci pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions, il doit dénoncer ledit intérêt, renoncer à l'examen de cette plainte, en informer le plaignant et le directeur général. Ce dernier désignera un substitut pour faire l'examen de la plainte.

6.2. Directeur général

Le directeur général voit à l'application de la présente politique par l'agent de plaintes, sauf si directement concerné. Il est informé des plaintes et conclusions émises, et peut avoir accès à toute information relative aux dossiers des plaintes.

ARTICLE 7 : LE CHEMINEMENT DE LA PLAINTE

7.1 Une fois que la plainte a été déclarée fondée suite à la vérification sommaire, l'agent des plaintes effectue les étapes suivantes :

1. Analyse approfondie de la plainte;
2. Diriger la plainte au bon service (inspecteur municipal, responsable de la voirie, directeur général, etc.);
3. Déterminer et arrêter une solution documentée. Lorsque pertinent, le plaignant peut être invité à participer à identifier une solution;

4. Contacter à nouveau le plaignant pour l'informer de la solution retenue;
 5. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
 6. Classer le dossier.
- 7.2 Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci par écrit.

ARTICLE 8 : CONCLUSION

- 8.1 Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par l'agent de plaintes dans les délais prescrits, il a également un droit au recours de l'article 9.
- 8.2 Lorsqu'un dossier de plaintes n'a pas pu être fermé par l'agent de plaintes, ce dernier doit soumettre ledit dossier au comité de gestion des plaintes pour décision.
- 8.3 La plainte sera traitée par l'agent des plaintes, le directeur-général ou le comité auparavant.
- 8.4 Une copie du Registre des plaintes est communiquée au Conseil pour information, à la rencontre préparatoire mais non à la session du Conseil, à moins que celui-ci estime nécessaire de la présenter au public. La plainte pourra être vue par le Conseil sur demande de ce dernier.
- 8.5 Lorsqu'une plainte ou une requête nécessite une intervention ou des correctifs de la part de la municipalité qui prends plusieurs mois, l'agent de plaintes tient à jour les informations sur ce dossier et informe régulièrement par écrit le plaignant.

ARTICLE 9 : DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

- 9.1 Si le plaignant ou le requérant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte ou sa requête auprès du directeur général et secrétaire-trésorier de la Municipalité, lequel vérifiera le traitement ainsi que les conclusions de l'agent de traitement des plaintes.
- 9.2 En cas de désaccord avec la réponse fournie par le directeur général, la personne plaignante peut transmettre sa plainte au Conseil municipal pour décision finale. Le Conseil municipal rend sa décision dans les soixante jours.

ARTICLE 10 : TÉMOIGNAGES

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant est susceptible d'être obligé à se présenter devant un tribunal compétent, que la plainte soit écrite ou non et signée ou non.

ARTICLE 11 : DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de la municipalité de St-Bernard-de-Lacolle et peut être modifiée par résolution dudit Conseil en tout temps.