



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

1. OBJECTIFS

Le conseil municipal, de concert avec la direction générale, prescrit l'excellence des services offerts à sa population. Par conséquent, cette politique de gestion des plaintes vise à :

- Fournir aux plaignants un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif ;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes ;
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable ;
- Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens.

2. DÉFINITIONS

- Plaignant :* Toute personne ayant effectuée une plainte à la Municipalité.
- Plainte :* une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard d'un service municipal, d'un évènement ou du comportement d'un élu, d'un fonctionnaire ou d'un employé. Elle peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.
- 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, 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 ou d'une perception 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 abandonnée :* Lorsque le plaignant ne donne pas suite à sa plainte malgré les tentatives de la Municipalité d'obtenir des informations ou lorsque le plaignant informe de son intention de retirer sa plainte.

3. CLIENTÈLE VISÉE

Quiconque peut adresser une plainte à la municipalité de Sainte-Justine-de-Newton. Celle-ci peut concerner un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

4. ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes, sous peine de refus :

- Être écrite, datée et signée ;
- Le plaignant devra fournir son adresse civique afin d'être clairement identifié ;
- Être remplie sur le formulaire de plainte à l'Annexe A de la présente Politique ;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention ;
- Toucher à des biens ou services municipaux relevant de la compétence exclusive de la municipalité de Sainte-Justine-de-Newton ;
- Porter sur des règlements ou lois relevant de la compétence de la municipalité de Sainte-Justine-de-Newton ;
- Ne pas être une rumeur ou une perception. Elle doit se baser sur des faits ;
- Être envoyée par la poste, par courriel ou encore être déposée en personne.

5. NON ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Les plaintes suivantes ne sont pas admissibles :

- Une plainte anonyme ;
- Une plainte comportant un litige privé ;
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale ;
- Une plainte déposée lors des séances publiques du conseil municipal ;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

6. EXCLUSION

Les plaintes concernant l'adjudication de contrats municipaux au sens de l'article 938.1.2.1 du *Code municipal* devront être produites selon la *Politique de traitement des plaintes formulées dans le cadre d'un processus d'appel d'offres public ou de l'attribution d'un contrat de gré à gré*.

7. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

7.1 Règle générale

- Toutes les plaintes doivent obligatoirement suivre la procédure de la présente Politique, hormis celles portant sur les contrats municipaux, tel que décrit au point 6.
- Le plaignant doit faire parvenir à la Municipalité le formulaire de plainte de l'Annexe A et les pièces au soutien de sa plainte, le cas échéant, conformément à la présente Politique ;
- Toute plainte fondée et admissible sera remise au directeur général. Le plaignant recevra un accusé de réception de la plainte dans un délai de 3 jours ouvrables. La présente Politique sera également jointe à l'accusé de réception ;

- Pour une meilleure gestion des dossiers de plaintes et une pérennité des documents, toutes les communications devront se faire par écrit lors de la procédure de traitement des plaintes ;
- Dans le cas d'une plainte non fondée, le plaignant sera avisé dans un délai de 6 jours ouvrables ;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis sera envoyé au plaignant demandant un complément d'information auquel le plaignant devra répondre dans un délai raisonnable, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée ;

7.2 Cheminement de la plainte

- Réception de la plainte ;
- Diriger la plainte au service concerné ;
- Donner suite à la plainte dans un délai raisonnable ;
- Déterminer et arrêter une solution documentée ;
- Contacter le plaignant pour l'informer de la solution retenue ;
- Confirmer par écrit et signer le règlement de la plainte ;
- Archiver le dossier.

8. CONFIDENTIALITÉ

La municipalité de Sainte-Justine-de-Newton est astreinte à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ainsi, toutes les plaintes seront traitées dans le plus grand respect de tous et dans la plus stricte confidentialité

Cependant, la confidentialité des plaintes n'empêche pas la production de rapports et la transmission des renseignements utiles et détaillés pour permettre aux intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter adéquatement la plainte.

9. DÉLAI DE TRAITEMENT

Toute plainte sera traitée dans les plus brefs délais. Cependant, lorsqu'une plainte exige une expertise ou selon la complexité du dossier, le délai de traitement sera prolongé.

10. RÉVISION

La présente politique sera révisée au besoin. Toute modification se fera par résolution du conseil municipal.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal

Maire



Directeur général et secrétaire-trésorier



