

## POLITIQUE ET PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES DE LA MUNICIPALITÉ DES COTEAUX

**ATTENDU QUE** la Municipalité des Coteaux a comme objectif d'être à l'écoute de ses citoyens et de fournir aux plaignants un traitement qui soit neutre et objectif ;

**ATTENDU QUE** la Municipalité des Coteaux désire optimiser le délai de traitement des plaintes et requêtes des citoyens ;

**ATTENDU QUE** pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de mettre en place un processus de traitement des plaintes ;

**EN CONSÉQUENCE, IL EST PROPOSÉ PAR :**

**APPUYÉ PAR :**

**ET RÉSOLU À L'UNANIMITÉ,**

D'adopter une politique de gestion des plaintes et des requêtes, laquelle politique est annexée à la présente résolution pour en faire partie intégrante.

### POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES DE LA MUNICIPALITÉ DES COTEAUX

#### 1. Politique de gestion des plaintes et des requêtes

La gestion des plaintes est un élément important visant à l'amélioration continue de la qualité des services que la Municipalité des Coteaux rend à ses citoyens.

#### 2. Objectifs

- Fournir aux plaignants un traitement de plaintes ou requêtes adéquat, neutre et objectif;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes et des requêtes;
- Répondre aux citoyens dans un délai raisonnable;
- Améliorer le service offert à la population

#### 3. Définitions

**Personne plaignante :** Toute personne qui formule une plainte, une requête directement à la Municipalité des Coteaux, par écrit.

**Plainte :** Expression écrite du mécontentement que l'on éprouve, généralement relié à l'insatisfaction quant à un événement, une personne, un service, un comportement humain, une dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

**Plainte fondée :** Lorsqu'il 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).

**Requête :** Ceci fait référence à une demande particulière, à un changement de situation immédiate ou déterminée dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'une lumière de rue d'une chaussée glissante, déneigement, d'une lumière brûlée, etc.

#### 4. Principes directeurs

Deux principes directeurs soutiennent cette politique :

- 4.1 Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Toute personne plaignante pourrait faire entendre leur plainte ou requête (au bureau ou au téléphone). Si la personne refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée;
- 4.2 Toutes les procédures du traitement des plaintes ou requêtes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

## **5. Traitement d'une plainte**

Suite à une plainte déposée à la Municipalité, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte. Le plaignant sera alors informé des mesures qui seront entreprises et si l'analyse de la plainte est complétée à l'intérieur de ce délai, la Municipalité lui confirmera les correctifs qui seront apportés ou la solution retenue.

Un délai de trente jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte est accordé pour le traitement d'une plainte lorsque l'analyse n'est pas complétée dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception.

Un délai supplémentaire pourrait s'ajouter si la complexité de la plainte à traiter requiert l'avis d'un expert externe. Dans un tel cas, le plaignant sera informé du délai supplémentaire.

Suite à l'analyse de la plainte, un écrit est transmis au plaignant afin de l'informer de la solution retenue et des correctifs qui seront apportés le cas échéant.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors d'une séance publique de conseil.

### **Plainte non fondée**

Dans le cas d'une plainte écrite non fondée, le plaignant recevra un accusé de réception dans le 5 jours ouvrables de la réception de sa plainte l'informant que sa plainte n'est pas recevable.

## **6. Les procédures**

### **6.1 Formulation**

Afin d'entamer la démarche de gestion, la personne plaignante doit formuler sa plainte par écrit en remplissant le formulaire prévu à cet effet qui est disponible à l'hôtel de ville ou sur le site de la municipalité.

Toute plainte portée à la connaissance devra contenir les informations suivantes :

- le nom, prénom, adresse complète, numéro de téléphone et adresse courriel du plaignant
- la date à laquelle la plainte est déposée
- l'objet de la plainte
- un exposé des faits qui tient compte des 5 questions de base : Qui? Quand? Comment? Pourquoi? Où?

### **6.2 Admission**

Les plaintes anonymes ou celles qui ne sont pas adressées directement à la municipalité, ne seront pas traitées. De plus, la municipalité ne traite pas les plaintes relatives à :

- un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la municipalité des Coteaux;
- un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- un sujet déjà porté à l'attention du tribunal.

### **6.3 Conservation et confidentialité**

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence et est maintenu dans un système de conservation de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la municipalité des Coteaux.

La municipalité des Coteaux est soumise à l'application 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, dans les communications avec le plaignant.

## **7. Entrée en vigueur**

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.