



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

ADOPTÉE LE 4 MARS 2019

NO DE RÉOLUTION : 2019.03.11

ENTRÉE EN VIGUEUR LE 5 MARS 2019

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

1. POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ?

Le conseil municipal prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

2. CLIENTÈLE VISÉE

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville. Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

3. QUELQUES DÉFINITIONS :

Plainte : Expression du mécontentement que l'on éprouve généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée : Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit d'ailleurs 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, une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Plainte administrative : Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps qui corrige un préjudice temporaire. Par exemple, la réparation d'un nid de poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée pour l'administration.

4. CRITÈRE D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

- ✓ Être écrite et transcrite sur le formulaire prescrit par la Municipalité (voir le document en annexe) ;
- ✓ Le plaignant doit signer sa plainte écrite et donner ses coordonnées ;

- ✓ Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention ;
- ✓ Touchant des biens ou services municipaux relevant de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville ;
- ✓ Touchant à des règlements ou lois relevant de la compétence de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville ;
- ✓ Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportements généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale;
- ✓ Se rapportant aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel.

5. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

- ✓ Une plainte anonyme ;
- ✓ Une plainte visant un litige privé ;
- ✓ Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale ;
- ✓ Une plainte visant un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal ;
- ✓ Une plainte verbale.

6. CONFIDENTIALITÉ

La Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville 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, les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

7. MODALITÉ DE TRAITEMENT

Au besoin, un accusé réception est envoyé au plaignant.

Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la directrice générale de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville, à moins que la plainte ne la vise elle-même. Auquel cas, cette plainte est référée au maire.

Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés.

À la suite de l'examen du cas par la direction, le citoyen est à nouveau contacté pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré à son dossier.

Au besoin, le résultat de la plainte est communiqué aux élus lors d'une séance de travail.

8. DÉLAI DE TRAITEMENT

En règle générale, la direction se fait un devoir de régler la plainte dans les plus brefs délais.

Pour les plaintes administratives, celles-ci font l'objet de rapports statistiques déposés au conseil en séance de travail.

9. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant ou le requérant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre son désaccord auprès de la directrice générale laquelle soumettra au conseil municipal la plainte et l'analyse réalisée par le personnel.

Lors d'une séance publique, le conseil municipal rend sa décision dans les trente (30) jours et en informe le plaignant.

10. TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant est susceptible d'être obligé à se présenter devant un tribunal compétent.

ANNEXE

Formulaire de plainte

Formulaire de suivi d'une plainte



Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville
390, rue Principale
Saint-Bernard-de-Michaudville, Québec J0H 1C0

Numéro de dossier : PL- _____

Téléphone : 450-792-3190
Télécopieur : 450-792-3591
Courriel : dgstbernard@mrcmaskoutains.qc.ca

FORMULAIRE DE PLAINTE

COMMENT PROCÉDER POUR LE DÉPÔT DE VOTRE PLAINTE

- Veuillez déposer ou faire parvenir votre formulaire dûment rempli avec vos coordonnées et le résumé de la plainte ou de la requête à la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville aux coordonnées apparaissant au haut du formulaire.
- Le service approprié communiquera avec vous pour de plus amples informations et pour faire le suivi éventuel lorsque demandé.

IMPORTANT : Les formulaires partiellement remplis ou dont le requérant aurait omis, volontairement ou non, de s'identifier (nom, prénom, adresse, téléphone) seront rejetés et non traités. Veuillez prendre note que les plaintes anonymes ne seront pas prises en considération et que votre identité demeurera confidentielle durant la procédure de traitement de la plainte. Cependant, dans la mesure où des procédures judiciaires doivent être entreprises, vous pourriez éventuellement être appelé à témoigner devant un tribunal compétent selon la situation. Notez aussi que la municipalité n'intervient pas à l'égard des plaintes visant un litige privé et celles relevant d'une autre instance gouvernementale.

IDENTIFICATION DU REQUÉRANT

Nom complet : _____ Tél. rés. : _____

Adresse : _____ Tél. autre : _____

Courriel : _____ Télécopieur : _____

Propriétaire Locataire

Mode de contact privilégié : Courrier Téléphone Télécopieur Courriel

IDENTIFICATION DU LIEU CONCERNÉ

Adresse complète : _____

Numéro de lot / localisation : _____

IDENTIFICATION DU PROPRIÉTAIRE (SI CONNU)

Nom : _____ Adresse : _____

RÉSUMÉ DE LA PLAINTE (UTILISER UNE AUTRE PAGE AU BESOIN)

SOLUTION PROPOSÉE

SIGNATURE ET DATE DE LA DEMANDE

Signature du requérant : _____ Date : _____

Concernant : Parcs publics Voirie Animaux Propreté Urbanisme Bruit Loisir

SECTION RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION

Signature du fonctionnaire Rejetée Non-fondée À traiter



Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville
390, rue Principale
Saint-Bernard-de-Michaudville, Québec J0H 1C0

Téléphone : 450-792-3190
Télécopieur : 450-792-3591
Courriel : dgstbernard@mrcmaskoutains.qc.ca

FORMULAIRE DE SUIVI D'UNE PLAINTE

IDENTIFICATION DU DOSSIER

Numéro de dossier : PL- _____ Nom : _____

Nom des personnes rencontrées : _____

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE

SOLUTION APPORTÉE

TRANSMISSION

À : _____ Titre : _____

Par : _____ Titre : _____

Date : _____ Signature : _____

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Réponse au plaignant transmise le : _____ (joindre une copie de la réponse)

Information transmise au conseil : Oui Non

Signature : _____ Date : _____