

**POLITIQUE**  
**de**  
**Gestion des plaintes**  
**de la Municipalité de**  
**Notre-Dame-du-Mont-Carmel**

La Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel s'est dotée d'une politique de gestion des plaintes basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Municipalité, ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-tend la gestion par le résultat.

Cette politique permet de disposer d'un cadre de référence et d'intervention auprès des plaignants et des services

NOVEMBRE 2020

# Table des matières

1. Objectifs de la politique .....	3
2. Champ d'application .....	3
3. Définitions .....	3
4. Principes directeurs .....	4
5. Critères d'admissibilité d'une plainte .....	5
6. Non-admissibilité d'une plainte .....	5
7. Modalité de traitement .....	5
8. Confidentialité et neutralité .....	6
9. Délai de traitement.....	7
10. Désaccord sur les conclusions.....	7
11. Recommandation .....	7
12. Annexe A - Formulaire de plainte .....	8

## **1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

Le processus de gestion des plaintes de la Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des produits et services
- Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen d'exprimer son insatisfaction
- Harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes

## **2. CHAMP D'APPLICATION**

La présente politique s'applique à l'ensemble de la population de la Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel. Elle s'applique également à tous les intervenants, organismes, entrepreneurs, clients, insatisfaits des activités ou des services offerts par la Municipalité.

## **3. DÉFINITIONS**

### **PLAIGNANT**

Toute personne ayant effectué une plainte à la Municipalité.

### **PLAINTE**

Une plainte est l'expression du mécontentement que l'on éprouve généralement reliée à une insatisfaction quant à une activité, 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. Lorsque les informations disponibles permettent de conférer le bénéfice du doute. 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 requête est ponctuée d'impression. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

#### **PLAINTÉ 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.

#### **PLAINTÉ ADMINISTRATIVE**

Lorsque la plainte fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps qui corrige un préjudice temporaire. À titre d'exemple, la réparation d'un préjudice temporaire, 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. PRINCIPES DIRECTEURS**

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seul le directeur général pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers le directeur général qui verra à informer et à impliquer la ou les personnes responsables du département concerné;
3. Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen frustré qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Municipalité pourrait voir sa plainte niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

## **5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

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

- Être écrite;
- Le plaignant doit la signer, la dater et donner ses coordonnées;
- Être remplie sur le formulaire de plainte de l'Annexe A de la présente politique;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher à des biens ou des services municipaux relevant de la Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel;
- Toucher à des règlements ou lois qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel;
- Faire 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;
- Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel;
- 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. Aucune plainte ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.

## **6. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

- Une plainte anonyme;
- Une plainte comportant un litige privé;
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Une plainte sur les réseaux sociaux.

## **7. MODALITÉ DE TRAITEMENT**

Au besoin, un accusé réception est envoyé au plaignant.

Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité du directeur général de la Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel, 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 autre personne susceptible d'apporter un éclairage ou des informations pertinentes dans le règlement de la plainte pourront être contactés.

La personne chargée du service concerné par la plainte doit communiquer ses conclusions et, s'il y a lieu, ses recommandations auprès du directeur général avant d'adresser une réponse au plaignant.

À la suite de l'examen du cas par le directeur général, le citoyen est à nouveau contacté par écrit, par la personne chargée du service, pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré à son dossier. Toute communication écrite avec le plaignant devra inclure le directeur général en copie conforme.

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

## **8. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ**

La Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel 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 à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production du rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

## **9. DÉLAI DE TRAITEMENT**

Les plaintes soumises à l'attention de la Municipalité sont traitées dans un délai maximal de trente (30) jours à la suite de la réception de la plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant est informé de la situation.

## **10. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS**

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès du directeur général, lequel soumettra au conseil municipal, la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le conseil rend sa décision dans les trente (30) jours et celle-ci est sans appel.

## **11. RECOMMANDATION**

Le directeur général doit favoriser et recommander auprès des personnes autres que la personne plaignante toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits, de même qu'il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions.



## Formulaire de plainte

### Municipalité de Notre-Dame-du-Mont-Carmel

Prenez note que l'identité et les coordonnées du plaignant sont confidentielles et ne servent qu'à l'usage de la Municipalité. Cependant, advenant une poursuite contre un tiers, à la suite du traitement de la plainte, il est possible que le plaignant soit appelé à témoigner.

*\*obligatoire*

Date de l'évènement\* : \_\_\_\_\_

Nom du plaignant\* : \_\_\_\_\_

Téléphone\* : \_\_\_\_\_

Adresse de \_\_\_\_\_

correspondance\* : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

#### Service visé \*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Administration générale    | <input type="radio"/> Urbanisme et environnement         |
| <input type="radio"/> Travaux publics            | <input type="radio"/> Loisirs, sports et culture         |
| <input type="radio"/> Incendie / sécurité civile | <input type="radio"/> Matières résiduelles et recyclages |
| <input type="radio"/> Autres (précisez) : _____  |  |

#### Description du contenu de la plainte\* :

---

---

---

---

---

---

---

Signature du plaignant\*

Date\*

---

Veuillez acheminer ce formulaire à **municipalite@mont-carmel.org** ou le déposer à nos bureaux