



*Municipalité de Mont-Saint-Michel*

## **Politique de gestion des plaintes**

**ADOPTÉE LE 4 JUIN 2018**

**RÉSOLUTION # 18-06-137**

## Politique de gestion des plaintes

La présente politique a pour but d'édicter les règles et les procédures afin de gérer adéquatement toutes les plaintes faites à la municipalité et pour assurer le meilleur service possible à tous les citoyens. Cette politique se veut également un outil afin d'être à l'écoute des citoyens et également améliorer les services, le cas échéant.

## Objectif de la politique

La politique de gestion des plaintes a pour objectifs:

- De fournir aux plaignants un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
- D'assurer un traitement uniforme des plaintes dans tous les départements de la municipalité;
- De fournir un délai de réponse raisonnable aux plaignants;
- D'améliorer les services, au besoin.

## Définition des termes

Pour l'application de la présente politique, on entend par:

**Plainte:** Une plainte est généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

**Plainte fondée:** Une plainte est fondée lorsqu'il y a un préjudice à quiconque, entraînant un changement ou une correction de situation. Les rumeurs, les commentaires non écrits ou une plainte verbale (la personne refusant de soumettre sa plainte par écrit) ne sont pas considérés comme des plaintes fondées. Les renseignements donnés à titre informatifs concernant l'entretien général des lieux municipaux et des voies publiques (ex: nécessité de passer la niveleuse sur un chemin) sont considérés comme de l'information privilégiée et ne sont pas concernés par la présente politique.

**Gestionnaire des plaintes:** Désigne la directrice générale/secrétaire-trésorière de la municipalité ainsi que son adjointe.

## Personne responsable de la gestion des plaintes

Les personnes désirant déposer une plainte écrite doivent obligatoirement s'adresser au bureau municipal où la gestionnaire des plaintes verra à appliquer la présente politique. Toute plainte qui sera faite à un autre employé municipal que ceux désignés par cette présente politique sera considérée comme nulle.

## Procédure de gestion des plaintes

### Réception de la plainte

Toute personne doit formuler sa plainte par écrit en complétant le formulaire de plainte (Annexe A) disponible au bureau municipal. La personne désirant compléter sa plainte peut le faire en personne avec la responsable des plaintes ou peut également se procurer le formulaire, le remplir et le rapporter dûment complété au bureau municipal. Le formulaire de plainte doit obligatoirement contenir les informations suivantes:

- Les nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne plaignante;
- La date de réception de la plainte par la Municipalité de Mont-Saint-Michel;
- L'identification du service municipal et/ou du nom de l'employé de la Municipalité de Mont-Saint-Michel visé par la plainte;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- Signature de la personne plaignante.

Une plainte peut aussi être reçue par courriel, à la condition que tous les renseignements indiqués ci-dessus s'y retrouvent.

### Transmission à l'employé ou au service visé

Tout employé municipal ou service municipal faisant l'objet d'une plainte officielle sera informé de celle-ci dès le début des procédures.

### Conservation et confidentialité

Chaque plainte est traitée de manière confidentielle et dans le but de préserver l'anonymat de la personne plaignante. En aucun cas, le nom de la personne plaignante ne sera divulgué lors du traitement de la plainte.

Chacune des plaintes reçues recevra un numéro de référence et sera traitée selon ce numéro afin de préserver l'anonymat de la personne ayant déposé la plainte. Le dossier demeure sous la garde de la directrice générale de la Municipalité de Mont-Saint-Michel et sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la municipalité.

### Délai de traitement

En guide d'avis de réception, une copie du formulaire complété et signé par la personne plaignante est remise à cette dernière lors du dépôt de la plainte.

Un délai de trente (30) jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte par la responsable des plaintes et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. La responsable des plaintes peut convenir d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, dont notamment:

- Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate des ressources de la municipalité;
- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou de recourir à un expert externe de la Municipalité de Mont-Saint-Michel;
- 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.

Suite à l'analyse de la plainte et des événements entourant celle-ci, un rapport écrit concernant les données recueillies et la décision prise devra être rédigé. Une copie sera annexée au dossier de la plainte, une copie sera envoyée au service municipal visé ou à l'employé visé, et une autre copie sera envoyée par poste régulière ou par courriel à la personne plaignante afin que celle-ci connaisse le suivi fait de sa plainte.

### **Désaccord sur les conclusions**

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par le responsable des plaintes dans les délais prescrits, elle a également droit de recours auprès du conseil municipal qui aura l'obligation de statuer sur la plainte.

Un délai maximal de soixante (60) jours est autorisé pour qu'une personne plaignante demande la révision de la conclusion de sa plainte par le conseil municipal. Après ce délai, le dossier sera considéré comme fermé et archivé dans les dossiers de la municipalité.

## Annexe "A"

### Formulaire de plaintes

## Formulaire de plainte

**Date de réception la plainte:**

**Heure:**

### Informations sur la personne plaignante

Nom et prénom de la personne:

Adresse:

Téléphone:

Courriel:

### Nature de la plainte

Objet de la plainte:

Service municipal ou employé visé par la demande:

**Service administratif**

Nom de la personne visée (s'il y a lieu):

**Travaux publics**

Nom de la personne visée (s'il y a lieu):

**Urbanisme**

Nom de la personne visée (s'il y a lieu):

**Sécurité publique**

Nom de la personne visée (s'il y a lieu):

**Conseil municipal**

Nom de la personne visée (s'il y a lieu):

**Description des faits visés par la plainte (décrire le plus précisément possible)**

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne plaignante

\_\_\_\_\_  
Signature responsable des plaintes

### Suivi de la plainte

Personne responsable du suivi de la plainte:

Commentaire du responsable des plaintes:

Suivi fait ou à faire:

### Suivi au plaignant

copie de la plainte écrite remise au plaignant le: \_\_\_\_\_

Délai de trente (30) jours pour faire le suivi d'une plainte:

Type de suivi	Responsable du suivi	Date	Heure
Appel téléphonique (facultatif)			
Suivi écrit (obligatoire)			

\_\_\_\_\_  
Signature responsable des plaintes

\_\_\_\_\_  
Date