

## POLITIQUE DE PLAINTES

---

CONSIDÉRANT qu'une politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la municipalité de cantons unis de Latulipe-et-Gaboury, ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-tend l'administration publique ;

CONSIDÉRANT que la municipalité de cantons unis de Latulipe-et-Gaboury désire également être à l'écoute des citoyens et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer et d'harmoniser les services, le cas échéant ;

Il est proposé par Benoit Gingras et résolu par les membres du conseil présents d'adopter la politique de *plaintes* suivante :

### OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE :

- 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
- Assurer le respect de la qualité de vie des élus, des employés et de tous les intervenants oeuvrant pour la municipalité de cantons unis de Latulipe-et-Gaboury

### DÉFINITIONS :

#### *Citoyens* :

Le terme « citoyen » désigne autant la population que les entreprises.

#### *Plainte* :

Expression écrite, adressée au bureau de la mairie de la municipalité de cantons unis de Latulipe-et-Gaboury, à la direction générale, d'une insatisfaction concernant les services de la municipalité de cantons unis de Latulipe-et-Gaboury, ses engagements à cet égard, soit un acte, une décision ou une omission de la part d'un membre du personnel.

Une plainte est reçue et traitée dans la mesure où le plaignant fournit les informations suivantes :

- Nom, adresse et numéro de téléphone ;
- Une description de son problème ;
- La date de l'événement s'il y a lieu.

#### **Plainte fondée**

- Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui généralement va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

#### **Plainte non fondée**

- Lorsqu'il s'agit d'une demande anonyme (non signée)
- Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'imprécisions.
- Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis.

#### **Plainte administrative**

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

#### **Plainte politique**

Cela fait appel à une attention particulière des membres du conseil et conduit à un changement ou à un amendement d'une résolution ou d'un règlement municipal particulier.

#### PRINCIPES DIRECTEURS

1. Toutes les plaintes devront obligatoirement se faire par écrit et être signées. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte ;
2. Toutes les plaintes seront dirigées vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés ;
3. Toutes les procédures du 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 sera alors invité à revenir déposer sa plainte lorsque son comportement sera plus socialement adéquat et respectueux.

#### PROCÉDURE:

- 1- Réception de la plainte écrite au bureau municipal, par avis écrit par la poste ou par courrier électronique, à l'aide du formulaire prévu à cet effet et disponible au bureau municipal et sur le site Internet officiel de la municipalité ;
- 2- Déterminer la recevabilité de la plainte ;
- 3- Donner un accusé réception de la plainte par la poste, par télécopieur ou par courrier électronique ;
- 4- Diriger la plainte au service concerné ;
- 5- Analyse de la plainte ;
- 6- Rappel pour procéder à l'analyse détaillée de la plainte avec le plaignant si nécessaire ;
- 7- Déterminer une solution à l'aide des règlements existants ou effectuer un compte-rendu au conseil municipal, afin d'ajuster la réglementation, si jugé nécessaire ;
- 8- Contactez le plaignant pour lui faire part de la solution retenue ;
- 9- Confirmer par écrit, le règlement de la plainte et l'expédier au plaignant ;
- 10- Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la municipalité.

