

# POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES



Adoptée le 4 septembre 2018

Résolution # 2018-09-339

TABLE DES MATIÈRES

<b>1 PRÉAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>2 OBJECTIF.....</b>	<b>3</b>
<b>3 DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ .....</b>	<b>3</b>
<b>4 CLIENTÈLE ADMISSIBLE .....</b>	<b>3</b>
<b>5 ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ .....</b>	<b>4</b>
<b>6 NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ .....</b>	<b>4</b>
<b>7 CONFIDENTIALITÉ .....</b>	<b>4</b>
<b>8 PROCÉDURE.....</b>	<b>5</b>
<b>9 MODALITÉ DE TRAITEMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>10 DÉLAIS DE TRAITEMENT.....</b>	<b>5</b>
<b>ANNEXE: FORMULAIRE</b>	

## **1 PRÉAMBULE**

Considérant que le Conseil accorde une grande importance à l'équité de traitement et à la transparence des gestes posés ainsi qu'à l'harmonie des relations avec les contribuables, une politique de gestion des plaintes relative à la prestation des services offerts est adoptée. Elle identifie les types de plaintes admissibles ainsi que leurs modalités de traitement.

## **2 OBJECTIFS**

Les objectifs dans l'exercice du mandat sur le traitement des plaintes sont les suivants :

1. Fournir au plaignant un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
2. Assurer un traitement uniforme des plaintes;
3. Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

## **3 DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard des services ou du comportement d'un ou des employés pour lesquels elle estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction manifeste et documentée aux lois, politiques, éthique ou d'un prétendu abus de pouvoir.

## **4 CLIENTÈLE ADMISSIBLE**

Toute personne peut formuler une plainte. Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe, des élus ou des employés.

## **5 ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'un examen, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Être écrite, datée et signée;
2. Le plaignant doit donner son adresse civique prouvant son identité;
3. Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
4. Toucher à des politiques, lois, éthiques, biens ou services qui relèvent de la compétence exclusive de la Ville de St-Tite

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

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées:

1. Une plainte anonyme;
2. Une plainte comportant un litige privé;
3. Une plainte relevant d'une autre instance;
4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

## **7 CONFIDENTIALITÉ**

La ville est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les plaintes traitées demeurent confidentielles. Les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués ni verbalement ni par écrit.

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

## 8 PROCÉDURE

- 1) Le plaignant complète le formulaire prévu à cet effet;
- 2) Fait parvenir le formulaire dûment complété en main propre, par courrier ou par courriel à l'Hôtel de ville;
- 3) Dès réception, le document est remis au directeur général, ou si le directeur général est visé par la plainte, le document est alors remis au maire;
- 4) Le directeur général et/ou le maire en assure le suivi;

## 9 MODALITÉ DE TRAITEMENT

- 1) À la réception d'une plainte admissible, un accusé réception sera envoyé au plaignant;
- 2) Le plaignant, l'individu mis en cause et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte seront contactés;
- 3) À la suite de l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen sera produit par le directeur général;
- 4) Une lettre rendant compte des conclusions de la plainte sera envoyée au plaignant et à l'individu en cause le cas échéant.

## 10 DÉLAIS DE TRAITEMENT

En règle générale, la direction et/ou le maire se fera un devoir de régler la plainte dans les plus brefs délais. Les plaintes soumises à l'attention sont traitées dans un délai de **45 jours**. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé réception de la plainte admissible et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'analyse.

Lorsque le contexte d'une plainte admissible nécessite une expertise ou des moyens spécifiques, le délai de traitement est prolongé et le plaignant en sera alors informé.

## FORMULAIRE DE PLAINTE

### 1. Identification du plaignant

Prénom et nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

### 2. Problématique

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Lieu : \_\_\_\_\_

4. Date de l'Évènement : \_\_\_\_\_

5. Signature : \_\_\_\_\_ date : \_\_\_\_\_