



POLITIQUE DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Juillet 2023

Politique de gestion et de traitement des plaintes

La Municipalité du Canton de Melbourne a mis en place une politique de gestion et de traitement des plaintes dans le but d'améliorer la qualité des services offerts, notamment en permettant à la population citoyenne d'exprimer ses insatisfactions.

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité, de transparence et d'impartialité de la Municipalité du Canton de Melbourne.

ARTICLE 1 OBJECTIF PRINCIPAL

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.

Considérant la grande importance accordée par la Municipalité du Canton de Melbourne à l'équité et à la bonne gouvernance, la présente politique relative à la gestion et au traitement des plaintes a été élaborée dans le but de répondre à ces différents objectifs :

- Assurer un traitement uniforme, adéquat, neutre et objectif des plaintes reçues par la direction générale à l'égard des Services municipaux ;
- Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif pour permettre aux personnes se sentant lésées d'exprimer leur insatisfaction ;
- Répondre aux personnes plaignantes dans un délai raisonnable.

ARTICLE 2 CLIENTÈLE VISÉE

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité du Canton de Melbourne.

Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuable, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

ARTICLE 3 QUELQUES DÉFINITIONS

Commentaire et suggestion :

Expression d'une opinion, d'une observation ou d'une proposition visant à améliorer un milieu de vie, un service ou une infrastructure de la Municipalité;

Plainte :

Expression d'une insatisfaction concernant un événement, une personne, un service, une infrastructure ou un comportement humain;

Plainte fondée :

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement visant 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);

Requête :

Demande concernant un milieu de vie, un service ou une infrastructure de la Municipalité qui nécessite une action de cette dernière;

Signalement :

Un renseignement communiqué à la Municipalité par rapport à une situation qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des préjudices ou une infraction à un règlement municipal.

ARTICLE 4 PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. 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 la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;
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.

ARTICLE 5 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

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

- Être écrite, datée et signée (lettre ou formulaire de la Municipalité) ;
- Le plaignant doit donner ses coordonnées complètes, incluant son adresse civique;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher à des politiques, règlements, lois, biens ou services qui relèvent de la compétence municipale de la Municipalité du Canton de Melbourne;
- 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 tâche municipale;
- Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel.
- Doit être envoyée par la poste, par courriel ou encore déposée en personne. Aucune plainte n'est recevable lors des séances publiques du conseil.

ARTICLE 6 NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

- Une plainte verbale ou 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.

ARTICLE 7 LES PROCÉDURES

Le traitement des plaintes est conduit dans un esprit de respect mutuel de toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire disponible à cet effet, soit au bureau municipal ou sur le site Internet de la Municipalité.

Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion, en autant qu'elle contienne une description du problème (de la plainte), la date de l'évènement s'il y a lieu, ainsi que son nom complet, son adresse, son numéro de téléphone et sa signature.

- Aucune plainte écrite ne peut être déposée lors des séances publiques du conseil;
- Le dépôt d'une plainte doit obligatoirement se faire au bureau municipal aux heures régulières d'opération;
- Le dépôt d'une plainte par courriel est aussi possible à la condition que le formulaire prévu à cette fin soit utilisé et transmis;
- Au besoin, un accusé de réception est envoyé au plaignant;
- Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la direction générale de la Municipalité du Canton de Melbourne, à moins que la plainte ne la vise elle-même. Auquel cas, cette plainte est transmise au maire.

ARTICLE 8 LE CHEMINEMENT

Le cheminement de la plainte :

1. Réception de la plainte;
2. Diriger la plainte au service concerné;
3. Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse;
4. Déterminer et arrêter une solution(documentée); lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
5. Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
7. Classer le dossier.

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

ARTICLE 8 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Municipalité du Canton de Melbourne 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.

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

ARTICLE 9 DÉLAI DE TRAITEMENT

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

Cependant, une plainte qui sera déposée aux élus, nécessitera, dans la majorité des cas, un délai plus prolongé.

ARTICLE 10 DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant ou le requérant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre son désaccord auprès de la direction générale laquelle soumettra au conseil municipal la plainte et l'analyse pour décision finale.

ARTICLE 11 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 pour témoigner des faits pertinents.

ARTICLE 12 FORMULAIRE

Le document en annexe constitue le formulaire de requête que la Municipalité souhaite utiliser pour l'application de la présente politique.

ARTICLE 13 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal.

James Johnston
Maire

Cindy Jones, DMA
Directrice générale et greffière-trésorière

Fait et adopté par le conseil de la Municipalité du Canton de Melbourne ce 3 juillet 2023.

Vraie copie certifiée conforme

Donné à Melbourne, le 5 juillet 2023

Cindy Jones, DMA
Directrice générale et greffière-trésorière