



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

MARS 2020

Politique de gestion des plaintes

Municipalité de Stoke

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

1. DÉFINITIONS

Agent de plaintes

Personne, à l'emploi de la Municipalité de Stoke, chargée par la direction générale de recevoir, traiter et répondre à une plainte portée à l'endroit de la Municipalité.

Comité de gestion des plaintes

Le comité est formé de l'agent de plaintes, du directeur général et d'un élu municipal.

Direction générale

Personne qui détermine la stratégie globale de la Municipalité de Stoke. Elle supervise et gère les ressources afin d'atteindre les objectifs discutés.

Personne plaignante

Toute personne qui formule, par écrit, une plainte à la Municipalité de Stoke.

Plainte

Plainte : Insatisfaction formulée par écrit à la Municipalité de Stoke concernant une insatisfaction de la part d'un des services municipaux. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

Plainte fondée : Une plainte est fondée lorsqu'il y a préjudice à une personne et que l'incident mentionnée apporte un changement ou la correction d'une situation mentionnée.

Plainte non fondée : Une plainte s'avère non fondée lorsqu'il s'agit plutôt d'un signalement (problème avec la collecte des matières résiduelles) ou d'une requête (question d'ordre générale, location de salle, etc.).

Plainte administrative : Il s'agit d'un problème concernant un changement temporaire, corrigeant un préjudice ponctuel. Par exemple, un nid-de-poule ou un ponceau abîmé.

Plainte politique : La plainte politique demande l'attention du conseil municipal et amène un changement comme un amendement, une résolution ou un règlement municipal.

|Procédure d'examen

Procédure d'examen des plaintes établie par le conseil municipal de la Municipalité de Stoke aux fins de l'examen d'une plainte.

|Substitut

Toute personne à l'emploi de la Municipalité de Stoke désignée par le directeur général pour procéder à l'examen d'une plainte en assistance ou en remplacement de l'agent de plaintes.

2. OBJECTIFS

|Les objectifs de la Municipalité de Stoke dans l'exercice du mandat sur la gestion du traitement des plaintes sont les suivants :

- Fournir à la population citoyenne un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- Répondre à la personne plaignante dans un délai raisonnable;
- Orienter des actions pour optimiser l'utilisation des ressources;
- Améliorer les services offerts à la population.

3. RESPONSABILITÉS

|Agent de plaintes

L'agent de plaintes, sous la direction du directeur général, est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. L'agent de plaintes est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent des plaintes.

Lorsqu'une plainte met en cause l'indépendance de l'agent de plaintes et fait en sorte que celui-ci pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions, il doit dénoncer ledit intérêt, renoncer à l'examen de cette plainte, en informer le plaignant et le directeur général. Ce dernier désignera un substitut pour faire l'examen de la plainte.

|Directeur général

Le directeur général voit à l'application de la présente politique par l'agent de plaintes ou le substitut qu'il aura désigné. Sauf si directement concerné, il est informé des plaintes et des conclusions émises, et peut avoir accès à toute information relative aux dossiers des plaintes.

4. LA PLAINTÉ

Les objets de plainte sont ceux prévus aux définitions du terme énumérés à l'article 1 du présent document. La personne plaignante doit formuler sa plainte directement à la Municipalité de Stoke, par écrit, auprès de l'agent de plaintes.

|Admission

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Municipalité de Stoke, ne sont pas traitées.

De plus, la Municipalité de Stoke ne traitera pas les plaintes relatives à :

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité de Stoke;
- Un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Tout sujet relevant de la régie interne de la Municipalité.

|Plainte écrite

Toute personne doit formuler sa plainte par écrit à la Municipalité de Stoke. Sur réception, la plainte sera acheminée à l'agent de plaintes pour examen. La plainte écrite peut être manuscrite ou dactylographiée et doit être signée par la personne plaignante. Toute plainte portée à la connaissance de l'agent de plaintes doit contenir les informations suivantes :

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

|Transmission

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat.

|Conservation et confidentialité

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde de l'agent de plaintes et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Municipalité de Stoke.

|Accusé réception

La Municipalité de Stoke émettra un accusé de réception écrit aux plaintes fondées qu'elle reçoit, dans un délai de 5 jours ouvrables. Si la plainte est non fondée, l'accusé de réception peut prendre plus de 7 jours ouvrables.

|Délai

Le traitement d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 20 jours ouvrables pour le traitement de la plainte par l'agent de plaintes. Un délai supplémentaire peut être accordé si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, notamment :

- Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate de l'agent de plaintes;
- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la Municipalité de Stoke;
- 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.

|Désaccord sur les conclusions

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par l'agent de plaintes dans les délais prescrits, elle a également droit de recours auprès du directeur général de la Municipalité de Stoke. En cas de désaccord avec la réponse fournie par le directeur général, la personne plaignante peut transmettre sa plainte au conseil municipal pour décision finale.

|Procédure de recommandation

L'agent de plaintes doit communiquer ses conclusions et, s'il y a lieu, les recommandations qu'il a formulées auprès du supérieur de l'employé visé par la plainte. L'agent de plaintes 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.

|Impasse

Lorsqu'un dossier de plaintes n'a pas pu être fermé par l'agent de plaintes, ce dernier doit soumettre ledit dossier au comité de gestion des plaintes pour décision.

5. DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de la Municipalité de Stoke et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps.

Aucune plainte ne peut être déposée ni sera acceptée lors des séances publiques. Toute plainte doit être déposée pendant les heures d'ouverture de la municipalité.