Politique de gestion des plaintes

Adopté le : 6 juillet 2020
Résolution no : 030720
En vigueur le : 6 juillet 2020

Politique de gestion des plaintes

1. Préambule

La gestion des plaintes est un élément essentiel afin d'assurer un service de qualité auprès de la population. La satisfaction de tous est au cœur des priorités de la municipalité de Saint-Gabriel-de-Valcartier. À cet effet, il est primordial que les personnes physiques ou morales qui estiment ne pas avoir été traitées de façon équitable ou qui sont mécontentes puissent se faire entendre.

2. But

La présente politique a pour but d'établir la procédure de traitement des plaintes afin d'avoir une procédure uniforme. Elle vise notamment à circonscrire le rôle de chacun des intervenants et coordonner les actions de ceux-ci dans la gestion des plaintes provenant de l'ensemble des gens se sentant lésés et ainsi assurer un traitement efficace et équitable selon la procédure établie. Elle a également comme objectif de maintenir l'efficience des services municipaux.

3. Champ d'application

La présente politique s'applique donc à l'ensemble de la population de Saint-Gabriel-de-Valcartier, y incluant ses résidents et ses travailleurs.

Elle s'applique également à tous les intervenants, organismes, entrepreneurs et clients, insatisfaits des activités ou des services offerts par la Municipalité.

4. Définitions

Plaignant :	Toute personne ayant effectué une plainte à la Municipalité.
Plainte :	Expression du mécontentement que l'on éprouve. Généralement relié à une insatisfaction quant à une activité, une personne, un service ou un comportement humain.
Plainte fondée :	Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entrainer un changement, une correction de situation. Lorsque les informations

disponibles permettent de conférer le bénéfice du doute. Elle s'inscrit dès lors 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, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme.

5. Principes généraux

5.1. Admissibilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes, sous peine de refus :

- Être obligatoirement écrite, datée et signée;
- Être remplie sur le formulaire de plainte de l'Annexe A de la présente Politique;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher un point qui relève de la compétence exclusive de la Municipalité;
- Ne pas être une rumeur ou une perception. Elle doit se baser sur des faits;
- Être envoyée par la poste, par courriel ou en personne;
- Ne doit pas faire office d'une demande pour régler un litige entre voisins.

De plus, celle-ci ne doit pas traiter de sujet relevant d'une instance gouvernementale, d'un sujet porté à l'attention d'un tribunal, ou tout sujet relevant de la régit interne de la Municipalité.

5.2. Confidentialité

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. La Municipalité est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les plaintes traitées ne seront pas divulguées.

La confidentialité des plaintes n'empêche cependant pas la production de rapports et documents et la transmission des renseignements utiles de la plainte pour permettre aux intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte.

De plus, dépendamment du sujet de la plainte, celle-ci pourrait être amenée au conseil municipal si nécessaire.

5.3. Plainte vis-à-vis un employé municipal

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat. La plainte sera regardée par le (la) directeur(trice) général(e).

6. Délai de réponse

6.1. Accusé réception

La municipalité de Saint-Gabriel-de-Valcartier émettra un accusé réception aux plaintes qu'elle reçoit dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrables.

6.2. Délai de traitement

La Municipalité se fera un devoir de faire l'analyse de la plainte dans un délai raisonnable et conformément à la Loi. Lorsque le contexte d'une plainte exige une expertise, des moyens spécifiques ou lorsque la nature ou la complexité du dossier l'exige, le délai de traitement de la plainte sera prolongé.

7. Conclusion de la demande

7.1. Conclusion de la plainte

Le citoyen sera mis au courant des moyens pris pour régler sa plainte ainsi que des démarches entreprises.

La Municipalité peut se garder un droit de ne pas divulguer certaines informations au demandeur concernant l'avancement du dossier lorsqu'il s'agit d'information personnelle, de constat ou pour tout autre motif jugé pertinent de ne pas transmettre.

7.2. Désaccord sur les conclusions

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions transmises, elle a également recours auprès du directeur(trice) général(e) de la municipalité de Saint-Gabriel-de-Valcartier. En cas de désaccord avec la réponse fournie par le (la) directeur(trice) général(e), la personne plaignante peut transmettre sa plainte au conseil municipal pour décision finale.

8. Révision

La présente Politique sera révisée de façon périodique ou au besoin. Toute modification doit se faire par une résolution du conseil municipal.

9. Approbation

Signé à Saint-Gabriel-de-Valcartier ce … jour du mois de … 2020.

_____	_____
Heidi Lafrance	Brent Montgomery
Directrice générale	Maire