

RÈGLEMENT # 211

POLITIQUE POUR LA GESTION DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

CONSIDÉRANT QUE la municipalité se doit d'être à l'écoute du citoyen et fournir un traitement uniforme des requêtes et des plaintes adéquat, neutre et objectif, le tout dans un délai raisonnable ;

CONSIDÉRANT QUE la municipalité souhaite maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens ;

CONSIDÉRANT QU'il est important de préciser le rôle des membres du personnel et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des requêtes et des plaintes ;

CONSIDÉRANT l'importance d'assurer le respect de la qualité de vie des citoyens, des élus, des employés et de tous les intervenants œuvrant pour la municipalité de Dupuy ;

CONSIDÉRANT QUE la municipalité souhaite constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la municipalité.

CONSIDÉRANT QUE le projet de règlement (#) : «Politique pour la gestion des requêtes et des plaintes» a dûment été présentés et adopté lors de la séance du conseil municipal tenue le (lundi) (7 octobre 2019).

EN CONSIDÉRATION de ce qui précède, le conseil municipal décrète ce qui suit :

ARTICLE 1 **DÉFINITIONS**

Plainte : « Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée : Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. 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 (non signée).

Procédures judiciaires : Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constats d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitées, car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.

Requête d'information : Demande d'information qui peut être répondue au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.

Requête de service : Demande qui implique l'intervention d'un service de la municipalité. 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 bruit, le déneigement, etc. Ce type de requête est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

Signalement : Dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux et/ou d'urbanisme. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

Personne responsable : La personne responsable du traitement des plaintes est le directeur général de la municipalité, sauf dans le cas où une plainte serait déposée à son encontre, auquel cas, elle est transmise au maire.

ARTICLE 2 PRINCIPES DIRECTEURS

Deux principes directeurs soutiennent cette politique :

Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit (Annexe 1) et être signées. Les plaintes transmises par télécopie et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen par la municipalité. Seule la direction pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la municipalité.

Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et dans la plus stricte confidentialité. Tout comportement violent ou manquement de respect à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité ou à l'égard d'un citoyen ne sera toléré, en application avec la politique de prévention du harcèlement, de l'incivilité et de la violence au travail de la municipalité de Dupuy.

ARTICLE 3 PROCÉDURES

Tout le personnel de la municipalité et les membres du conseil sont informés de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une requête ou une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet, soit à la municipalité auprès du directeur général ou sur le site Internet de la municipalité. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion.

Toute plainte déposée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et, le cas échéant, de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé dans les huit jours ouvrables.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès du directeur général, aux heures régulières par courrier, courriel ou télécopie ou par Internet en remplissant le formulaire de requête et de plainte en ligne.

Toute requête ou plainte portée à la connaissance du directeur général doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres :

- a) Nom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne requérante ou plaignante;
- b) Date de réception de la requête ou de la plainte par la municipalité;
- c) Service concerné;
- d) L'objet de la requête ou de la plainte;
- e) Un exposé des faits.

ARTICLE 4 TRAITEMENT DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

Afin d'assurer une gestion harmonisée et un suivi dans les meilleurs délais, toute requête ou plainte adressée à la municipalité reçoit le traitement suivant :

- a) Recevoir la requête ou la plainte
- b) Dans le cas d'une plainte, émettre un avis de réception écrit au plaignant dans les six (6) jours ouvrables et donner rapidement suite en identifiant le temps de délai d'analyse.
- c) Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentée) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés.
- d) Lorsque requis, contacter à nouveau le requérant ou le plaignant pour l'informer de la solution retenue, et le cas échéant, de la date de réalisation prévue.
- e) S'il y a lieu, confirmer par écrit le règlement de la requête ou de la plainte au requérant ou au plaignant.
- f) Compléter et classer le dossier et inclure la requête ou la plainte dans les statistiques de la municipalité.
- g) Faire un rapport au conseil municipal du suivi des requêtes et des plaintes.

ARTICLE 5 DÉLAI DE TRAITEMENT

Le traitement d'une requête ou d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la requête ou de la plainte et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière.

Un délai supplémentaire peut survenir si des circonstances hors de contrôle empêchent le traitement adéquat, dont notamment :

- a) Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la municipalité ;
- b) La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter. Toutefois, le requérant ou le plaignant sera avisé dans ces cas par écrit.

ARTICLE 6 CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ

Un dossier de requête ou de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du directeur général et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité.

Le dossier sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la municipalité.

La municipalité est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Si le traitement d'une plainte exige l'identification d'un plaignant, la municipalité doit obtenir son autorisation écrite avant de procéder au traitement du dossier.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillées pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations. La municipalité met tout en œuvre pour assurer que les plaintes soient traitées en toute neutralité.

ARTICLE 7 DISPOSITIONS FINALES

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

ARTICLE 8 APPROBATION DE LA POLITIQUE

Le conseil municipal de la municipalité de Dupuy a approuvé la politique le (Date).

ARTICLE 9 CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ

La présente politique entre en vigueur le (Date).


MAIRE
RÉMI JEAN


DIRECTRICE GÉNÉRALE
PASCALE LAVIGNE

Présentation du projet de règlement le 09 septembre 2019

Avis de motion le 09 septembre 2019

Adopté à la séance du 07 octobre 2019

RÈGLEMENT #211 Formulaire de plainte
POLITIQUE POUR LA GESTION DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

Veillez noter que la Municipalité de Dupuy ne traitera aucune plainte verbale. Le plaignant doit obligatoirement s'identifier, sans quoi le formulaire sera rejeté.

INFORMATIONS SUR LE PLAIGNANT

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone maison:	Cellulaire :
Adresse courriel :	

INFORMATIONS SUR LE MISE EN CAUSE (personne contre qui vous loger une plainte)

Nom :	Prénom :
Emploi/fonction :	
Service :	

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

(Donner les raisons de votre plainte et présenter toute la documentation pertinente, s'il y a lieu.)

SOLUTION PROPOSÉE (Quelle solution vous donnerait satisfaction?)

SUIVI ET ENVOI DU FORMULAIRE (Quel est le meilleur moyen de donner suite à votre plainte?)

<input type="checkbox"/> Courriel <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Par la poste	Vous pouvez déposer le formulaire au bureau municipal au 2, Avenue Chemin-de-fer, l'envoyer par courriel à dupuy@mrcao.qc.ca ou le faire parvenir par la poste à : Municipalité de Dupuy Direction générale 2, Avenue Chemin-de-fer Dupuy (Québec) J0Z 1X0
--	--

Signature :	Date : _____ JJ - MM - AAAA
-------------	--------------------------------

À L'USAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL (Ne rien inscrire dans cette section)

Plainte reçue en date du :	Commentaires :
<input type="checkbox"/> Courriel <input type="checkbox"/> Poste <input type="checkbox"/> En présence du citoyen	
Plainte jugée <input type="checkbox"/> Non-Fondée	
Plainte jugée <input type="checkbox"/> Fondée	

Livre des Règlements FM - Formules Municipales Ltée, Farnham, QC - No. 5614-R