



Politique de gestion des plaintes

Municipalité de Saint-Maurice

Politique de gestion des plaintes

Municipalité de Saint-Maurice

1. DÉFINITIONS

1.1. Agent de plaintes : M. Yves Laflamme

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

1.2. Secrétaire – Service aux citoyens : Mme Karine Dufresne

Personne à l'emploi de la Municipalité de Saint-Maurice ayant pour rôle de recevoir la plainte écrite soit en personne, par la poste ou par courriel.

1.3. Personne plaignante:

Toute personne qui formule une plainte directement à la Municipalité de Saint-Maurice, par écrit.

1.4. Plainte :

Insatisfaction d'une personne formulée directement à la Municipalité de Saint-Maurice sur les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de la part d'un ou des services municipaux de la Municipalité de Saint-Maurice. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois.

1.5. Directrice générale : Mme Andrée Neault

Directrice générale de la Municipalité de Saint-Maurice.

1.6. Procédure d'examen :

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

1.7. Substitut :

Toute personne à l'emploi de la Municipalité de Saint-Maurice désignée par la directrice générale pour procéder à l'examen d'une plainte en assistance ou en remplacement de l'agent de plaintes.

2. OBJECTIFS

2.1. Les objectifs de la Municipalité de Saint-Maurice dans l'exercice du mandat sur la gestion du traitement des plaintes sont les suivants :

- Fournir aux plaignants un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
- Orienter des actions pour optimiser l'utilisation des ressources;
- Améliorer le service offert à la population.

3. RESPONSABILITÉS

3.1. Agent de plaintes

L'agent de plaintes, sous la direction de la directrice générale, 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 la directrice générale. Cette dernière désignera un substitut pour faire l'examen de la plainte.

3.2. Directrice générale

La directrice générale voit à l'application de la présente politique par l'agent de plaintes ou le substitut qu'il aura désigné. Sauf si directement concerné, elle est informée des plaintes et 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 Saint-Maurice, par écrit, auprès de l'agent de plaintes.

4.1. Admission

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Municipalité de Saint-Maurice, ne sont pas traitées. De plus, la Municipalité de Saint-Maurice 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 Saint-Maurice;
- 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.

4.2. Plainte écrite

Toute personne doit formuler sa plainte par écrit à la Municipalité de Saint-Maurice. Sur réception par la secrétaire – Service aux citoyens, la plainte sera examinée et acheminée à l'agent de plaintes pour traitement et en copie conforme à la directrice générale.

Sauf dans le cas d'un employé municipal, la plainte sera acheminée à la directrice générale et en copie conforme au maire. En cas de plainte concernant la directrice générale, la plainte doit être acheminée au maire directement.

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 devrait contenir les informations suivantes :

- Les nom, prénom, adresse complète et numéros de téléphone de la personne plaignante;
- La date de la réception de la plainte par la Municipalité de Saint-Maurice;
- L'identification du service municipale et/ou de l'employeur de la Municipalité de Saint-Maurice visé par la plainte;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits.

4.3. Transmission

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

4.4. 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 Saint-Maurice.

4.5. Accusé réception

La secrétaire – Service aux citoyens émettra un accusé réception écrit aux plaintes qu'elle reçoit, dans un délai de 48 heures.

4.6. 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 d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, dont 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 Saint-Maurice;
- 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.

4.7. 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 de la directrice générale de la Municipalité de Saint-Maurice. En cas de désaccord avec la réponse fournie par la directrice générale, la personne plaignante peut transmettre sa plainte au conseil municipal pour décision finale.

4.8. 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. Un rapport mensuel, sera présenté aux membres du conseil.

4.9. Impasse

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

5. DISPOSITIONS FINALES

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