



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

NO. 2017-01

1. POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES?

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.

2. CLIENTÈLE VISÉE

Toute personne peut adresser une plainte à la municipalité d'Eastman. Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

Quelques définitions :

Plainte : Expression du mécontentement que l'on éprouve 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 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).

Plainte administrative : Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps 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 plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée pour l'administration.

3. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la municipalité d'Eastman, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être écrite ou verbale et transcrite sur le formulaire prescrit par la municipalité;
- Le plaignant doit signer sa plainte écrite et dans le cas d'une plainte écrite ou d'une plainte prise verbalement par la municipalité, donner son adresse civique prouvant son identité;
- Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Touchant des biens ou services municipaux relevant de la municipalité d'Eastman;
- Touchant à des règlements ou lois relevant de la compétence de la municipalité d'Eastman;
- Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportements généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou tâche municipale;
- Se rapportant aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'un organisme municipal ou d'un membre du personnel.

4. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

- Une plainte visant un litige privé;
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Une plainte visant un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

5. CONFIDENTIALITÉ

La municipalité d'Eastman est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Quel que soit la nature de l'intervention de la municipalité d'Eastman, les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

6. MODALITÉS DE TRAITEMENT

Un accusé réception est envoyé au plaignant.

Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la directrice générale de la municipalité d'Eastman, à moins que la plainte ne la vise elle-même. Auquel cas, cette plainte est référée au maire.

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 plainte sont contactés.

À la suite de l'examen du cas par la direction, le citoyen est à nouveau contacté pour l'informer de la solution retenue et un rapport est inséré à son dossier.

7. DÉLAI DE TRAITEMENT

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

Pour les plaintes administratives, celles-ci font l'objet de rapports statistiques déposés au conseil en séance de travail.

8. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant ou le requérant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre son désaccord auprès de la directrice générale laquelle soumettra au conseil municipal la plainte et l'analyse réalisée par le personnel.

Le conseil municipal rend sa décision dans les trente (30) jours et en informe le plaignant.

9. 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, que la plainte soit écrite ou non et signée ou non.