


POLITIQUE
DE
GESTION
DES
PLAINTES




POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION ET AU
TRAITEMENT DES PLAINTES

DATE D'ADOPTION :

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :




Francine Bergeron, maire


Hélène Plourde, sec.-très. et dir. générale

POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION ET AU TRAITEMENT DES PLAINTES

1 OBJECTIFS

Considérant la grande importance que la municipalité de Mandeville accorde à l'équité et à la transparence des gestes posés, ainsi que la bonne gouvernance entre elle et ses contribuables, la présente politique a été élaborée afin de répondre aux objectifs suivants :

1. Fournir au plaignant un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
2. Assurer un traitement uniforme des plaintes;
3. Répondre aux plaintes dans un délai raisonnable.

2 DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard de services municipaux ou du comportement des employés municipaux pour lesquels elle estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction manifeste et documentée aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

3 ADMISSION

Pour qu'une plainte soit traitée, celle-ci doit répondre aux conditions suivantes :

1. Être écrite et signée (lettre ou formulaire de la municipalité);
2. Contenir les informations suivantes :
 - Nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone du plaignant;
3. Être fondée;
4. Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention;
5. Être reliée à :
 - Une action de la municipalité;
 - Un service municipal;
 - Un règlement ou une loi applicable par la municipalité.

Les plaintes suivantes ne seront pas traitées :

1. Une plainte comportant un litige privé;

2. Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale;
3. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
4. Une plainte anonyme;
5. Une plainte déposée à une séance publique du conseil.

Nonobstant ce qui précède, les plaintes à caractère environnementale ne sont pas soumises aux exigences susmentionnées pour être admises.

4 MODALITÉ DU TRAITEMENT

Suite au dépôt d'une plainte à la Municipalité, un accusé réception est envoyé au plaignant dans les dix (10) jours suivants la réception de la plainte écrite.

Un délai de trente (30) jours ouvrables, à compter de la date de réception de la plainte, est accordé pour le traitement de la plainte. Un délai supplémentaire peut s'ajouter si la complexité de la plainte à traiter requiert l'avis d'un expert externe.

Durant cette période, le plaignant, l'individu mis en cause et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte seront contactés.

Suite à l'analyse de la plainte, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen sera produit.

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

5 CONFIDENTIALITÉ

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. Les plaintes traitées demeurent confidentielles. Les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués ni verbalement ni par écrit.

6 DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal de la municipalité de Mandeville.