



Municipalité de La Bostonnais

Extrait du procès-verbal de la séance ordinaire du conseil de la Municipalité de La Bostonnais tenue le 13 octobre 2015 au bureau municipal à 19 h 30. La rencontre se déroulait sous la présidence de la mairesse Chantal St-Louis-, les conseillères Francine Harvey, Marie-Élizabeth Courtemanche et Renée Ouellette, les conseillers Michel Sylvain, François Baugée et Pierre-David Tremblay. En l'absence de la directrice générale Josée Cloutier, la secrétaire-trésorière adjointe, Mélanie Gagné, agissait à titre de secrétaire de l'assemblée.

Résolution 2015-10-03

Politique de traitement des plaintes

CONSIDÉRANT QUE la municipalité de La Bostonnais veut se doter d'une politique de traitement de plaintes.

CONSIDÉRANT QUE la municipalité veut opter pour la transparence de la gestion des plaintes en vue d'améliorer sans cesse le service aux citoyens (nes)

EN CONSÉQUENCE, IL EST;

PROPOSÉ PAR : La conseillère Marie-Élizabeth Courtemanche

APPUYÉ PAR : La conseillère Renée Ouellette

ET RÉSOLU unanimement par le conseil que la politique suivante soit adoptée.

ARTICLE 1 : TITRE

Politique de traitement des plaintes

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Plainte : une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement ou du comportement d'un élu (e), d'un fonctionnaire ou d'un employé. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et règlement ou d'un prétendu abus de pouvoir

Plainte fondée : à l'égard d'un service municipal ou régional, d'un événement, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement

À l'égard du comportement d'un élu (e), d'un fonctionnaire, d'un employé ou d'un concitoyen (ne), une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque, qu'elle implique un comportement fautif de la personne visée par la plainte.

Plainte non fondée : Une plainte est non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception, de ouï-dire et qu'elle n'est fondée sur aucun fait démontrable ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme

Plainte administrative : Une plainte administrative fait référence à un changement de situation immédiate ou déterminée dans le temps et qui corrige un préjudice temporaire. Une plainte administrative peut être pour des travaux de voirie, déneigement, nuisances et, etc.

Plaignant : Toute personne qui formule une plainte écrite ou verbale à l'agent des plaintes concerné de la municipalité de La Bostonnais

Agent des plaintes concerné : Personne à l'emploi de la Municipalité de La Bostonnais, chargée par la direction générale et/ou du conseil municipal de recevoir, traiter et répondre à une plainte;

- **L'inspecteur (trice)** reçoit toutes plaintes et/ou dénonciations d'une prétendue infraction aux lois et règlements de la municipalité et dans ses tâches connexes;

ET/OU

- **La secrétaire-trésorière adjointe et/ou l'ouvrier (ière) municipal (e)** reçoivent toutes plaintes relatives aux services municipaux ou à un événement cadrant à l'intérieur de leurs champs de compétences ;

ET/OU

- **Le directeur (trice) général (e)** reçoit toutes plaintes en regard des employés municipaux sous sa gouvernance ;

ET/OU

- **Le conseil** lorsqu'il s'agit d'une plainte contre le directeur (trice) général (e) ou tout autre élu (e) de la municipalité, sous-traitant, consultant, entrepreneur, etc.;
- **Le maire (resse)** est également avisé dès le dépôt de la plainte.

ARTICLE 3 : OBJECTIFS

3.1 Les objectifs de la municipalité de La Bostonnais 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 avec accusé de réception et suivi s'il y a lieu
- Orienter des actions pour optimiser l'utilisation des ressources
- Améliorer le service offert à la population

ARTICLE 4 : La Plainte

La personne plaignante doit formuler sa plainte directement à la municipalité de La Bostonnais, préférablement par écrit, auprès de l'agent des plaintes concerné et déposer à qui de droit selon l'article 2.

La plainte de nature verbale doit être consignée par écrit par l'agent des plaintes concerné et déposer à qui de droit selon l'article 2.

4.1 Admission

La municipalité ne traitera pas les plaintes suivantes;

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité
- 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 peut formuler sa plainte par écrit à la Municipalité. Sur réception, la plainte sera acheminée à l'agent des plaintes concerné pour examen. La plainte écrite doit être signée par la personne plaignante. Toute plainte portée a la connaissance de l'agent des plaintes concerné devrait contenir les informations suivantes;

- les noms, prénom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne plaignante
- La date de la réception de la plainte par la Municipalité
- L'objet de la plainte
- Un exposé des faits (heure et date de la situation)
- Lieu et emplacement faisant l'objet de la plainte

ARTICLE 5 : Procédure de traitement des plaintes

1 Le traitement des plaintes est conduit dans un esprit de respect mutuel de toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité

2 Toute personne liée à la municipalité, **habilitée à recevoir une plainte**, mais non habilitée à **traiter la plainte**, verbale ou par écrit, doit inviter le plaignant à déposer sa plainte au bureau municipal conformément à la présente politique

3 Aucune plainte écrite **ou verbale** ne peut être déposée lors des séances publiques du conseil

4 Le dépôt d'une plainte doit obligatoirement se faire au bureau municipal aux heures régulières **d'ouverture**.

5 Lors du dépôt d'une plainte au bureau municipal, l'agent des plaintes **concerné** transmet un accusé de réception au plaignant **le plus tôt possible** dans les sept (7) jours ouvrables ;

- Débute son enquête promptement suivant l'urgence de la situation ;
- Communique avec le plaignant, la personne mise en cause et toute personne susceptible d'apporter un éclairage pour le règlement de la plainte ;
- Consulte au besoin, les services juridiques ou administratifs de la municipalité ;
- Informe de son suivi, son supérieur immédiat et lui transmet les conclusions de la démarche et la solution retenue ;
- Après quoi l'agent des plaintes concerné avise ou informe le plaignant des résultats de son enquête et le cas échéant, de la solution retenue.

Si les conclusions satisfont le plaignant, le dossier est clos et un rapport est conservé selon les politiques en vigueur.

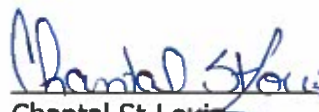
Si les conclusions ne satisfont pas le plaignant, le dossier est porté à l'attention de la directrice générale, qui informe alors le conseil de la plainte et de son traitement. Si le conseil est satisfait du traitement de la plainte, le dossier est clos et la directrice générale informe le plaignant. Si le conseil est d'avis que la plainte exige d'autres interventions, il rend sa décision dans les trente (30) jours et en informe le plaignant.

Toute plainte formulée contre le personnel employé, cadre, élu (e) doit être portée à la connaissance du conseil dans les meilleurs délais.

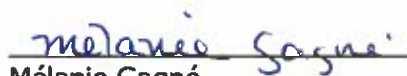
ARTICLE 6 : ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur suivant la Loi.

ANNEXE : Formulaires généraux de plainte


Chantal St-Louis
Mairesse

Vraie copie conforme


Mélanie Gagné
Secrétaire-trésorière adjointe

Adoption : 13 octobre 2015

Publication : 14 octobre 2015