



Politique de gestion des plaintes

POLITIQUE DE GESTION			
Service :	Direction générale	Politique n° :	025-2022
Sujet :	Politique de gestion des plaintes	En vigueur le :	8 novembre 2022
		Résolution :	2022-11-451



1. OBJECTIFS VISÉS

Considérant la grande importance accordée par la Ville de Sainte-Anne-des-Plaines à l'équité et à la transparence des gestes posés ainsi qu'à la bonne gouvernance, la présente politique relative à la gestion et au traitement des plaintes a été élaborée dans le but de répondre aux objectifs suivants :

- Assurer un traitement uniforme, adéquat, neutre et objectif des plaintes reçues par la direction générale à l'égard des Services municipaux;
- Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif pour permettre aux personnes se sentant lésées d'exprimer leur insatisfaction le cas échéant;
- Répondre aux personnes plaignantes dans un délai raisonnable.

2. DÉFINITIONS

Personne plaignante

Une personne plaignante désigne toute personne ayant formulé, par écrit, une plainte formelle à la Ville. Il peut s'agir d'une ou d'un citoyen résidant sur le territoire de Sainte-Anne-des-Plaines, d'une ou d'un propriétaire non-résident, d'une entreprise établie sur le territoire anneplois ou d'un fournisseur faisant affaire avec la Ville de Sainte-Anne-des-Plaines.

Plainte

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne, formulée par écrit, à l'égard d'un Service municipal, d'un événement ou du comportement d'une ou d'un employé municipal. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction manifeste et documentée aux lois et règlements par quiconque ou d'une allégation d'abus de pouvoir.

➤ ***Plainte fondée***

À l'égard d'un Service municipal ou 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'une ou d'un employé municipal, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque, qu'elle implique un comportement fautif de la personne visée par la plainte et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

➤ ***Plainte non fondée***

Une plainte est non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception, d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis, d'une demande anonyme (non signée), ou lorsque la demande est ponctuée d'imprécisions ou que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.

➤ ***Plainte verbale***

Une plainte verbale est considérée comme de l'information privilégiée qui permet à la Ville de corriger une situation. Toute plainte verbale sera traitée comme une requête, mais ne fera pas l'objet de suivi auprès de la personne plaignante, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes dans l'immédiat.



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. La personne plaignante doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.

Requête

Une requête fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire »; il s'agit donc d'une demande particulière qui implique l'intervention d'un Service de la municipalité et fait référence à un changement de situation immédiat, comme un nid-de-poule, un ponceau abîmé, un équipement de parc défectueux, etc. Toute requête est traitée comme de l'information privilégiée qui permet à la Ville de corriger une situation; une telle requête ne sera pas traitée en vertu de la présente politique.

3. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes, sous peine de refus :

- Être obligatoirement écrite, datée et signée et contenir les coordonnées de la personne plaignante;
- Être remplie sur le formulaire de déclaration prévu à cet effet à l'Annexe 1 de la présente politique et disponible sur le site Internet de la Ville au villesadp.ca ou à la réception de l'hôtel de ville;
- Être transmise à l'attention de la direction générale par courriel à l'adresse plaintes@villesadp.ca, ou être acheminée par la poste ou déposée à la réception de l'hôtel de ville dans une enveloppe portant la mention « Confidentiel »;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre un redressement de la situation;
- Être reliée à une action de la Ville ou d'un Service municipal, aux gestes ou aux décisions d'une ou d'un élu, d'une ou d'un fonctionnaire ou d'une ou d'un employé dans l'exercice de leurs fonctions ou d'une tâche municipale, à un règlement municipal relevant de sa compétence ou à une loi applicable par la Ville de Sainte-Anne-des-Plaines;
- Être basée sur des faits (ne peut être une rumeur ou une perception);
- Fournir la date et le lieu de l'événement, s'il y a lieu;
- Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Ville de faire enquête, le cas échéant.

Les plaintes suivantes ne seront pas traitées en vertu de la présente politique :

- Les plaintes verbales ou anonymes;
- Les plaintes qui ne s'adressent pas à la Ville;
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale ou d'un autre organisme;
- Les requêtes;
- Tout sujet relevant de la régie interne de la Ville;
- Une plainte se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Ville (comme un litige entre voisins);
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;



- Tout aspect d'une plainte assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit et/ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte.

4. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Ville de Sainte-Anne-des-Plaines est assujettie à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la Ville, une plainte demeure confidentielle à moins que la personne plaignante ne stipule le contraire dans sa plainte. De plus, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, sauf si autorisation expresse par écrit.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux personnes intervenantes de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Ville met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement d'une plainte.

5. MODALITÉS DE TRAITEMENT

- 5.1. Toute plainte fondée et admissible reçue par la direction générale en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence. La direction générale verra à informer et inclure les directions de Service concernées, le cas échéant.
- 5.2. Un accusé de réception est transmis au plaignant par la direction générale de la Ville dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite. Dans le cas d'une plainte écrite non fondée, la personne plaignante recevra un accusé de réception de la part de la direction générale dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de sa plainte l'informant que sa plainte n'est pas admissible.
- 5.3. En fonction de la nature de la plainte, celle-ci sera traitée dans un délai raisonnable à la suite de la réception de la plainte. Lorsque le contexte d'une plainte exige une expertise ou des moyens spécifiques ou lorsque la nature ou la complexité du dossier l'exige, le délai de traitement de la plainte sera prolongé.
- 5.4. Lorsque pertinent, la personne plaignante et toute personne mise en cause ou susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte seront consultés durant cette période. Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte en sera informé par écrit, de même que sa ou son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité de la personne plaignante.
- 5.5. À la suite de l'examen du cas par le directeur général, ou par tout autre employé cadre désigné par le directeur général le cas échéant, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen sera produit en complétant le formulaire prévu à l'Annexe 2 de la présente politique, et une lettre rendant compte de ces conclusions sera envoyée à la personne plaignante par la direction générale.



- 5.6. En se basant sur le rapport d'intervention, la Ville pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires. S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte sera acheminée à la personne plaignante.
- 5.7. Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, la personne plaignante s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.
- 5.8. La Ville se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations à la personne plaignante concernant l'avancement du dossier lorsqu'il s'agit d'informations personnelles, de constats ou pour tout autre motif jugé pertinent.
- 5.9. La plainte est par la suite jugée complétée, classée et conservée par la direction générale pendant la période prévue au calendrier de conservation.

6. DISPOSITIONS FINALES

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

La présente politique de gestion des plaintes entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal de la Ville de Sainte-Anne-des-Plaines et peut être modifiée par résolution dudit Conseil en tout temps.



Annexe 1

PLAINTÉ | Formulaire de déclaration

IDENTIFICATION

(informations confidentielles)

Prénom et nom de la personne plaignante :

Adresse complète :

Téléphone :

Courriel :

PLAINTÉ

Description détaillée des faits allégués :

Je, soussigné, atteste que les affirmations contenues dans cette déclaration sont véridiques. De plus, je consens à aller témoigner en cour au besoin.

Signature :

Date :

SUIVI DE LA PLAINTÉ

(réservé à la municipalité)

Plainte reçue par :

N° dossier :

AAAA MM JJ N° séquentiel

Admissibilité :

Date de l'accusé de réception :



Annexe 2

PLAINTÉ | Rapport d'intervention

IDENTIFICATION

N° du dossier : _____

Complété par :

Date :

Personnes rencontrées :

Résultat de l'enquête et conclusion de l'examen

Détails :

Solution apportée au règlement de la plainte

Détails :

Autres commentaires

Réponse au plaignant transmise le :

(joindre la réponse)

Signature :

Date :