



# Politique et procédures de gestion des plaintes

16 mai 2023

## 1. OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

En vue d'améliorer ses interventions, la Municipalité de Scott a élaboré une politique de traitement des plaintes. Le traitement des plaintes tient compte de sa réglementation.

La politique de gestion des plaintes vise les objectifs suivants :

- Fournir aux plaignants un traitement des plaintes ou requêtes adéquat, neutre et objectif;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes et requêtes;
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
- Améliorer le service offert à la population.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à toute personne qui souhaite acheminer une plainte. Elle sert également à consigner dans un document le cadre de référence pour le personnel participant au traitement des plaintes.

## 3. DÉFINITIONS

Dans la présente politique, les expressions et mots suivants signifient :

### Personne plaignante

Toute personne qui formule une plainte directement au bureau de la municipalité ou par écrit.

### Plainte

Une plainte est l'expression écrite du mécontentement que l'on éprouve, généralement, liée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service, un comportement humain, une dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

### Plainte formelle

Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit et contient toutes les informations à cet effet.

### Plainte informelle

Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement.

### Plainte fondée

Lorsqu'il a préjudice à quiconque, qui généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

### Plainte non fondée

- Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, dont la demande est ponctuée d'imprécisions.
- Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

### Plainte administrative

Dénonciation officielle d'un manquement entraînant des conséquences, lors d'un processus administratif.

#### 4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

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

1- Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées (formulaire de plainte annexe 1). Toute personne plaignante pourrait faire entendre leur plainte par téléphone ou au bureau avant de procéder par écrit.

Si la personne refuse de porter sa plainte par écrit ou de signer, aucune suite ne sera donnée.

2- Tous les formulaires de plainte, pour être formels, doivent contenir les informations suivantes :

- Nom et prénom;
- Adresse postale;
- Courrier électronique (si possible);
- Numéro de téléphone;
- L'objet de la plainte;
- La description de la situation insatisfaisante;
- La signature;
- La date de la signature.

La description de la situation doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la municipalité.

#### 5. LES PROCÉDURES

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit au bureau municipal ou sur le site internet de la municipalité.

Toute personne ayant déposé une plainte fondée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un délai maximal de 8 jours ouvrables.

- L'accusé de réception contiendra les mesures qui seront entreprises.

Toute personne ayant déposé une plainte non fondée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un délai maximal de 8 jours ouvrables.

- L'accusé de réception contiendra la raison du refus de traitement de la plainte.

La direction générale et la personne responsable (service concerné selon la plainte), s'assurera de traiter la plainte objectivement dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

La plainte sera traitée dans un délai de 30 jours ouvrables et est calculée à partir de la réception de cette dernière.

Toutes démarches et actions correctives faites pour le traitement de la plainte sont reportées dans le rapport de suivi de plainte (annexe 2).

La ou le responsable du traitement de la plainte informe par écrit le plaignant du traitement qui a été fait de sa plainte.

## 6. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace.

Date d'entrée en vigueur :

Résolution no. :

# ANNEXE 1



# ANNEXE 2

