



Politique 2019-03
POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
Village de Rogersville

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désignes les femmes autant que les hommes.

1. DÉFINITIONS

«Plainte» : Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un évènement ou du comportement d'un élu, d'un fonctionnaire, d'un employé ou d'un bénévole.

«Plainte fondée» : À l'égard d'un service municipal ou régional, d'un évènement, 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, d'un fonctionnaire, d'un employé, d'un concitoyen ou d'un bénévole, 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 un processus de discipline.

«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 immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponceau, le bruit, déneigement, etc.

2. ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ

2 (1) Pour être admissibles :

- a) Les plaintes doivent obligatoirement être écrites, signées, adressées à la Municipalité et déposées au Bureau municipal en personne, par la poste, par télécopieur ou par courriel. Le formulaire de plainte officiel de la municipalité (annexe A) doit être utilisé pour toutes plaintes. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;

- b) Les plaintes doivent être suffisamment détaillées et fournir les renseignements nécessaires pour permettre un redressement de la situation (exemples : procès-verbaux des assemblées publiques, résolutions du conseil, contrats de service, photos);
- c) Les plaintes doivent se rapporter aux gestes ou aux décisions du conseil municipal, d'un élu, d'un fonctionnaire, d'un employé ou d'un bénévole dans l'exercice de leurs fonctions ou d'une tâche municipale. Aucune suite ne sera donnée aux plaintes de nature privée.

2 (2) Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité ou qui lui sont indirectement adressées ne sont pas admissibles et ne feront l'objet d'aucun traitement. Une plainte n'est pas admissible lorsqu'il s'agit de :

- a) La contestation de l'opportunité d'une décision locale prise conformément aux compétences et pouvoirs dévolus aux municipalités par la législation municipale (Exemple : Décisions relatives aux infrastructures, à la voirie, au traitement des matières résiduelles, aux loisirs, etc.);
- b) Un sujet relevant d'une autre instance (gouvernement ou autres organismes);
- c) Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal judiciaire ou administratif;
- d) La contestation de l'embauche, de la suspension ou de la destitution d'un employé ou d'un bénévole municipal;
- e) De tout sujet relevant de la gestion discrétionnaire de la Municipalité.

3. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

3 (2) Toute personne liée à la Municipalité, mais non habilitée à recevoir une plainte, qui reçoit une plainte verbalement ou par écrit, doit inviter le citoyen plaignant à déposer sa plainte écrite (annexe A) et signée au bureau municipal conformément à la présente politique.

3 (4) Aucune plainte écrite ne peut être déposée lors des séances publiques du conseil.

3 (5) Le dépôt d'une plainte doit obligatoirement se faire au bureau municipal aux heures régulières d'opération.

3 (6) Lors du dépôt d'une plainte au bureau municipal, la direction générale transmet un accusé de réception au plaignant dans les six jours ouvrables.

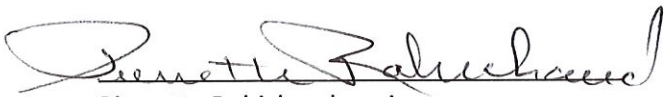
3 (7) La plainte est ensuite transmise au Conseil municipal qui doit, dans les 30 jours du dépôt de la plainte, statuer sur son admissibilité.

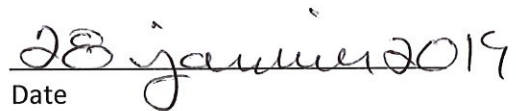
3 (8) Si la plainte est jugée non admissible par le Conseil municipal, la direction générale envoie un avis de non-admissibilité au plaignant et ferme le dossier.

3 (9) La solution retenue par le Conseil, la direction générale transmet un avis écrit au plaignant l'informant de la solution retenue et du règlement de la plainte.

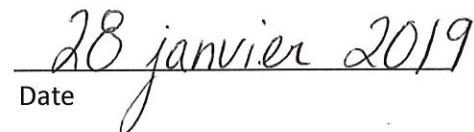
3 (10) Une fois la plainte réglée, la direction classe et ferme le dossier de plaintes.

Adoptée le 28 janvier 2019


Pierrette Robichaud, maire


Date


Angèle McCaie, directrice générale


Date