



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Règlement 2019-12

Date d'entrée en vigueur : 16 octobre 2019



1. PRÉFACE

La MRC de Nicolet-Yamaska met en place une politique de gestion des plaintes afin de bonifier le service offert aux citoyens et aux différentes clientèles de la MRC de Nicolet-Yamaska. Par cet outil administratif, la MRC désire être à l'écoute des citoyens et améliorer la qualité des services.

2. OBJECTIFS

La présente politique a comme objectifs de fournir au plaignant un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif, d'assurer un traitement uniforme des plaintes ainsi que de répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

3. DEFINITIONS

La présente politique a comme objectifs de fournir au plaignant un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif, d'assurer un traitement uniforme des plaintes ainsi que de répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

PLAINTE

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard de services de la MRC ou du comportement des employés de la MRC pour lesquels elle estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

PLAINTE FONDÉE

Lorsqu'il y 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, que 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).

4. LE RESPONSABLE DES PLAINTES

Toute plainte doit être adressée au directeur général et secrétaire-trésorier, cette personne est responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues à la MRC de Nicolet-Yamaska sont traitées conformément à la présente politique. Advenant le cas où la plainte concerne le directeur général et secrétaire-trésorier, celle-ci doit être adressée directement au préfet de la MRC de Nicolet-Yamaska.

5. CLIENTELE ADMISSIBLE

Toute personne peut s'adresser à la MRC de Nicolet-Yamaska pour formuler une plainte. Ces personnes peuvent être un citoyen, un groupe de citoyens, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

6. ADMISSIBILITE D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la MRC de Nicolet-Yamaska, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Être écrite, datée et signée ;
2. Le plaignant doit donner son adresse civique prouvant son identité ;
3. Être suffisamment détaillé et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention ;
4. Toucher à des règlements, lois, biens ou services qui relèvent de la compétence exclusive de la MRC de Nicolet-Yamaska.

7. NON-ADMISSIBILITE D'UNE PLAINTÉ

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées :

1. Une plainte anonyme ;
2. Une plainte comportant un litige privé ;
3. Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale ;
4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

8. CONFIDENTIALITE

La MRC de Nicolet-Yamaska est soumise à l'application de la Loi 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.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission des renseignements suffisamment détaillées pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer une conclusion positive et de faire des recommandations.

9. MODALITE DE TRAITEMENT

À la réception d'une plainte admissible, un accusé réception sera envoyé au plaignant dans un maximum de sept (7) jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé réception, le plaignant sera informé des mesures qui seront entreprises et de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte.

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

Après l'examen de la plainte, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen sera produit. Et finalement, une lettre rendant compte des conclusions de la plainte sera envoyée au plaignant et à l'individu en cause le cas échéant.

Dans un cas de plainte non fondée signée, le plaignant en sera avisé dans un maximum de sept (7) jours ouvrables.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit se faire auprès de la direction générale ou au préfet, le cas échéant, par courrier, par courriel (mrcny@mrcny.qc.ca) ou par télécopieur.

10. DELAIS DE TRAITEMENT

Règle générale, la direction se fera un devoir de régler la plainte dans les plus brefs délais. Les plaintes soumises à l'attention de la MRC de Nicolet-Yamaska sont traitées dans un délai de soixante (60) jours ouvrables. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé réception de la plainte admissible et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'analyse.

Lorsque le contexte d'une plainte admissible nécessite une expertise ou des moyens spécifiques, le délai de traitement est prolongé et le plaignant en sera alors informé.