

# VILLE DE RICHELIEU

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. OBJECTIFS

Les objectifs de la présente politique sont de fournir aux plaignants et aux organismes municipaux, un traitement de plaintes adéquat, neutre et objectif, assurer un traitement uniforme des plaintes, répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

### 2. LA PLAINTÉ

#### 2.1 Définition

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

#### 2.2 Clientèle admissible

Toute personne peut formuler une plainte.

Ces personnes peuvent être des citoyens, des groupes de citoyens, des élus, des fonctionnaires municipaux, des fournisseurs, etc.

#### 2.3 Critères d'admissibilité

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

1. Être exposée par lettre ou par courrier électronique sur le formulaire prescrit par la Ville, au maire ou à un membre du conseil municipal, ou être exposée oralement en spécifiant votre nom, adresse et numéro de téléphone.
2. Fournir le plus de renseignements possibles afin de permettre aux intervenants de la Ville de donner l'information demandée ou de répondre à une demande d'intervention.

#### 2.4 Non-admissibilité de la plainte

Les plaintes anonymes, celles qui ne sont pas adressées à la Ville, celles qui sont portées à l'attention d'un tribunal, celles qui se rapportent à un litige privé ou celles qui relèvent d'une instance gouvernementale provinciale ou fédérale ne seront pas considérées.

#### 2.5 Confidentialité et neutralité

La Ville de Richelieu est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Certains renseignements ne peuvent être divulgués en relation à cette loi.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants 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 traite les plaintes en toute neutralité.

### 3. LE TRAITEMENT DES PLAINTES

#### 3.1 Modalités de traitement

Toutes les plaintes sont transmises à la greffière et une copie sera remise à la directrice générale et au conseiller municipal du district sur le territoire duquel la plainte se rattache.

La greffière achemine la plainte au directeur du service concerné et s'assure du suivi avec la directrice générale. Selon le rapport d'intervention du directeur du service concerné, la Ville prend les mesures nécessaires ou fait des recommandations afin de corriger la situation.

#### 3.2 Délai de traitement

Une plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables de la date de réception. S'il s'avère impossible de respecter ce délai pour des raisons techniques ou pour toute autre raison valable, le plaignant sera informé du délai supplémentaire.

### 4. APPROBATION DE LA POLITIQUE

Cette politique est approuvée le 3 avril 2006 en vertu de la résolution n° 06-04-072.

5. FORMULAIRE DE PLAINTÉ : Annexe « A »

6. RAPPORT D'INTERVENTION : Annexe « B »

