



POLITIQUE PORTANT SUR LA GESTION DES PLAINTES

Ville de Richelieu

Table des matières

1. OBJECTIFS.....	3
2. DÉFINITIONS.....	3
3. CLIENTÈLE ADMISSIBLE	3
4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ	3
5. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ	4
6. CONFIDENTIALITÉ	4
7. MODALITÉS DE TRAITEMENT	4
8. DÉLAIS DE TRAITEMENT	4
9. APPROBATION	Erreur ! Signet non défini.

1. OBJECTIFS

Par la mise en place de la présente politique, la Ville de Richelieu entend poursuivre les buts suivants :

- Fournir au plaignant un traitement uniforme, adéquat, neutre et objectif des plaintes, le tout dans un délai raisonnable;
- Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens;

2. DÉFINITIONS

Plainte :

Expression du mécontentement que l'on éprouve généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée :

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement visant une correction de situation. Elle s'inscrit d'ailleurs 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, une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

3. CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne peut adresser une plainte à la Ville de Richelieu.

Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus ou des fonctionnaires municipaux.

4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Ville de Richelieu, elle doit remplir les conditions suivantes, à défaut de quoi aucune suite ne sera donnée :

1. Être écrite, datée et signée;
2. Le plaignant doit donner ses coordonnées complètes, incluant son adresse civique;
3. Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
4. Toucher à des politiques, lois, éthiques, biens ou services qui relèvent de la compétence exclusive de la Ville de Richelieu.

5. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

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

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

6. CONFIDENTIALITÉ

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*. 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 détaillés 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.

7. MODALITÉS DE TRAITEMENT

La présente politique sera révisée de façon périodique ou au besoin.

8. DÉLAIS DE TRAITEMENT

Pour tous renseignements, veuillez communiquer avec la direction générale.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption et remplace toute autre politique ou pratique.

Signée à Richelieu ce 8 du mois de juillet 2020.



Jacques Ladouceur, Maire



Susie Dubois, Directrice générale