



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Date d'émission : 8 mars 2023

Date d'entrée en vigueur : 8 mars 2023

1. Introduction

Dans une optique de bienveillance et avec une volonté d'écoute envers les Boisbriannaises et les Boisbriannais, la Ville de Boisbriand met en place une Politique de gestion des plaintes afin d'offrir à toute personne insatisfaite, un mécanisme qui lui permet d'exprimer son mécontentement. Ce mécanisme soutient également la qualité des services par un cadre de référence pour un traitement des plaintes adéquat, uniforme et diligent.

Le but de la présente politique est donc d'établir les bases d'une procédure neutre, transparente et équitable. La Politique de gestion des plaintes vise la réception des plaintes, la transmission d'un accusé de réception, la création et la conservation des dossiers ainsi que le cheminement et le traitement des plaintes. De plus, elle vise à uniformiser le traitement des plaintes de façon adéquate tout en assurant la neutralité et l'objectivité.

2. Principes directeurs

Les demandes d'information, requêtes et plaintes sont d'abord adressées dans les services municipaux concernés et doivent respecter les niveaux de hiérarchie en place. Toutes les communications seront traitées selon les règles et procédures en vigueur.

Par conséquent, les plaintes reçues à la Direction générale ou à la Mairie doivent préalablement avoir fait l'objet d'un suivi auprès du service. À priori, une plainte qui n'a pas été traitée par un service municipal y sera redirigée afin de respecter le processus de cheminement des plaintes.

Les plaintes relatives à un mauvais service à la clientèle ou concernant le délai de traitement doivent être adressés à la responsable du Centre de services aux citoyens.

Advenant qu'un citoyen soit insatisfait de la décision ou de la réponse de la direction d'un service ou de la réglementation, il lui sera possible d'acheminer sa plainte à la Direction générale ou à la Mairie.

Le dépôt d'une plainte doit se faire selon les modalités prescrites à la présente politique. Toutes les plaintes doivent obligatoirement être déposées par écrit, sur le formulaire prévu à cet effet. Si le plaignant refuse de porter sa plainte par écrit, aucune suite ne sera donnée à cette plainte.

Lors du traitement d'une plainte, toutes les procédures seront conduites dans la plus stricte confidentialité et dans le plus grand respect de tous. La Ville s'est prévaluée d'une Politique favorisant la civilité et le règlement des situations de violence et de harcèlement en milieu de travail. Tout comportement s'éloignant de cette politique ne sera pas toléré. Par conséquent, un plaignant mécontent doit garder son calme et demeurer en maîtrise de soi.

La Politique de gestion des plaintes s'ajoute aux dispositions des articles 35, 36 et 37 du Règlement RV-1045 sur la régie interne des affaires du conseil municipal, les séances publiques et la création des comités et commissions.

3. Confidentialité et neutralité

La Ville de Boisbriand est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Quelle que soit la nature de l'intervention de la Ville de Boisbriand, les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements pour permettre aux intervenants, notamment de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations. Il en est ainsi de toute affirmation et de tous faits, cités dans la plainte, lesquels pourront être utilisés dans le cadre de tout litige.

La Ville met tout en œuvre pour assurer l'objectivité et la neutralité dans le traitement d'une plainte et se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations au plaignant concernant l'avancement du dossier.

4. Définitions

Plaignant ou personne plaignante	Toute personne ayant formulé, par écrit, une plainte à la Ville.
Plainte	Expression de l'insatisfaction d'une personne quant à un événement, ou un service municipal, un comportement inapproprié ou une allégation d'abus de pouvoir visant un employé ou un élu municipal.
	○ Plainte fondée : situation relative à un événement, un service municipal, au comportement d'un employé ou d'un élu municipal, causant un tort à qui que ce soit et qui s'inscrit dans une démarche de redressement.

	○ Plainte non fondée ou non recevable : une rumeur ou une perception, un commentaire, un avis ou une suggestion, un contenu trop imprécis ou injurieux ou qui ne démontre aucun tort. ○ Plainte verbale : information transmise directement, en personne ou au téléphone, au représentant d'un service municipal, qui permet de corriger une situation et qui sera traitée comme une requête. ○ Plainte au conseil municipal : situation qui requière l'attention particulière, non partisane, du conseil municipal et qui conduit à une décision visant un changement, un amendement, une résolution ou un règlement municipal (à l'exclusion de toute activité de lobbyisme).
Procédures judiciaires	Procédures engagées pour régler un litige devant les tribunaux ou toute autre instance judiciaire. Les plaintes reçues dans le cadre de procédures judiciaires, de constats d'infractions ou tout autre litige ne sont pas visées par la présente politique, car le processus judiciaire ne peut être interrompu.
Requête	Demande particulière qui implique la planification d'une intervention d'un service de la Ville et qui fait référence à un changement de situation (nid-de-poule, ponceau abîmé, équipement de parc défectueux, etc.). Toute requête est traitée en fonction des priorités et des objectifs du service municipal concerné. Considérée comme de l'information privilégiée permettant de corriger une situation, la requête ne sera pas traitée pas en vertu de la présente politique.

5. Politique générale

5.1. Critères d'admissibilité

Pour être retenue et faire l'objet d'une analyse par la Direction générale ou la Mairie, la plainte doit remplir toutes les conditions suivantes :

- Avoir préalablement été adressée à un service municipal;
- Être formulée par écrit sur le formulaire prévu à cette fin. Ce dernier peut être rempli en ligne sur le site Internet de la Ville de Boisbriand (www.boisbriand.qc.ca). Le formulaire peut également être rempli en version papier (disponible au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville). Par la suite, il peut être remis en personne ou transmis par la poste;
- Doit contenir toutes les informations permettant d'identifier et de joindre le plaignant (nom complet, adresse, téléphone et courriel);
- Doit être reliée :
 - À des biens ou des services municipaux relevant de la Ville de Boisbriand;
 - À des règlements qui relèvent de la compétence municipale de la Ville de Boisbriand ou des lois auxquelles la Ville est assujettie;

- Aux gestes ou aux décisions d'un membre du personnel, d'un élu ou d'un service municipal faisant état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale.
- Doit être basée sur des faits et non sur une rumeur ou une perception;
- Doit être suffisamment détaillée pour permettre de comprendre la problématique et les démarches déjà réalisées auprès des services municipaux (date, lieu de l'événement, numéro de requête¹, si applicable);
- Doit être déposée dans un délai qui permet à la Ville d'intervenir de façon appropriée.

Les situations suivantes ne seront ni retenues ni traitées par la Direction générale ou la Mairie :

- Plainte verbale et plainte anonyme (aucune suite ne sera donnée);
- Plainte qui n'a pas été préalablement adressée à un service municipal (sera redirigée vers le service concerné);
- Plainte relevant d'une autre instance ou d'un autre organisme;
- Requête;
- Litige entre voisins;
- Dossier judiciairisé;
- Plainte publiée sur les réseaux sociaux;
- Plainte assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- Plainte rédigée sous forme de réclamation devant être adressée au Service juridique et greffe.

5.2. Modalités de traitement

Après avoir reçu une réponse insatisfaisante de la part de la direction d'un service municipal, le plaignant peut faire cheminer sa plainte selon les modalités indiquées ci-dessous.

¹ Synonymes : numéro de référence ou numéro de dossier

5.2.1. Réception de la plainte écrite

Une fois remplie, la plainte écrite doit être acheminée selon une des options suivantes :

- Formulaire rempli en ligne (disponible sur le site Internet de la Ville de Boisbriand au www.boisbriand.qc.ca);
- Formulaire rempli en version papier (disponible au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville) :
 - remis en personne à l'hôtel de ville (sous enveloppe, en portant la mention « CONFIDENTIEL »);
 - posté (en portant la mention "CONFIDENTIEL").

Ville de Boisbriand
À l'attention de la Direction générale et Mairie
940, boulevard de la Grande-Allée
Boisbriand (Québec) J7G 2J7

5.2.2. Accusé de réception

Un accusé de réception est acheminé au plaignant, par courriel, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. L'adresse courriel fournie dans le formulaire de plainte sera utilisée.

L'accusé de réception contiendra les renseignements suivants :

- La date et la description de la plainte reçue précisant le tort subi ou potentiel, le reproche fait à la municipalité et la demande de mesure corrective, le cas échéant;
- Un avis, dans le cas d'une plainte incomplète, comportant une demande de complément d'information auquel le plaignant doit répondre dans un délai fixé à défaut de quoi la plainte sera présumée abandonnée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Un avis, si la plainte est recevable, informant le plaignant que sa plainte fera l'objet d'une analyse préliminaire et de l'échéance de la prochaine communication en lien avec sa plainte.

5.2.3. Traitement de la plainte

Les plaintes sont transmises au directeur général. Une analyse préliminaire de la plainte est effectuée afin de valider sa recevabilité et déterminer son statut. Selon la nature de la plainte reçue, elle pourrait être redirigée vers la Mairie, si ce n'est pas déjà clairement indiqué. L'analyse préliminaire sera suivie du cheminement suivant :

Plainte fondée

- Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés concernés, ou toute personne pouvant apporter un éclairage dans le traitement de la plainte seront contactés. Les documents reçus et les informations recueillies seront traités de manière confidentielle;
- En fonction de la complexité du dossier, la plainte soumise à l'attention de la Direction générale ou de la Mairie sera traitée dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables suivant sa réception. Dans l'éventualité où le traitement d'une plainte nécessite un plus long délai, le plaignant est informé de la situation;
- À l'issue de l'analyse des données, la recherche de solutions est effectuée de façon à formuler des conclusions et des recommandations dans un rapport d'intervention;
- Une réponse au plaignant est acheminée par courriel. L'adresse courriel fournie dans le formulaire de plainte sera utilisée;
- Conformément à la réponse transmise au plaignant, des mesures sont mises en place pour apporter les correctifs requis, s'il y a lieu. Un suivi des interventions est planifié lorsque nécessaire;
- Les plaintes jugées complétées sont classées et conservées par la Direction générale.

Chaque plainte fondée fera l'objet d'un dossier distinct et à l'issue de son traitement devra contenir les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant;
- Les documents appuyant l'analyse de la plainte;
- Le rapport d'intervention contenant les mesures à mettre en place, si requis;
- Une copie de la réponse au plaignant.

Plainte non fondée ou non recevable

- Une réponse au plaignant est acheminée par courriel. L'adresse courriel fournie dans le formulaire de plainte sera utilisée;
- Les plaintes jugées complétées sont classées et conservées par la Direction générale.

5.2.4. Désaccord sur les conclusions

Le plaignant qui n'est pas d'accord avec la décision reçue ou les conclusions rendues peut demander à la Mairie ou au conseil municipal de se prononcer sur ce sujet. La réponse émise par la suite de la part de la Mairie ou du conseil municipal sera finale.

6. Entrée en vigueur et application de la présente politique

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil municipal.

Le directeur général est responsable de l'application et du maintien de la présente politique. Il est également responsable, avec le soutien du directeur du Service des communications et des relations avec les citoyens, de promouvoir le contenu et de voir à ce qu'il soit mis en œuvre. Ensemble, ils veillent à l'amélioration continue de la qualité des services offerts.

Chaque directeur de service s'assure de la diffusion et de l'application de la présente politique au sein de son service.

Tout employé municipal qui reçoit une plainte alors que le sujet n'est pas de son ressort, invitera poliment le plaignant à s'adresser au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville ou en composant le 450 435-1954. Au besoin, l'agent redirigera le demandeur vers le service concerné, conformément au processus en place.

7. Annexes

Formulaire – Dépôt d'une plainte
Rapport d'intervention

Préparé par la Direction générale et Mairie
Approuvé par André Lapointe
Le 28 février 2023



FORMULAIRE – DÉPÔT D’UNE PLAINTE

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT <i>Informations obligatoires et confidentielles*</i>		
Prénom et nom* :		Vous déposez une plainte en tant que* : ☐ Propriétaire occupant ☐ Propriétaire non-résident ou non-occupant ☐ Locataire ☐ Propriétaire d’entreprise boisbriannaise
Adresse complète* :	Adresse :	
	Ville :	
	Code postal :	
Téléphone* :	()	
Courriel* : <i>Pour toutes communications</i>		
DESCRIPTION DE LA PLAINTE		
Numéro de requête :		
Description détaillée des faits allégués et démarches entreprises auprès du service municipal concerné : 		
<i>Si vous avez besoin de plus d'espace, utilisez le verso</i>		
Des documents sont joints au présent formulaire : oui ☐ non ☐		
Demande de mesures correctives (le cas échéant) : 		
<i>J’atteste que les affirmations contenues dans cette déclaration sont véridiques.</i>		
Signature :		Date :
SECTION RÉSERVÉE À LA DIRECTION GÉNÉRALE ET MAIRIE		
Plainte reçue	Par :	Date :
Admissibilité	☐ Fondée ☐ Non fondée ☐ Direction générale ☐ Mairie	
Accusé de réception	Transmis au plaignant le :	



RAPPORT D’INTERVENTION

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT	
Informations obligatoires et confidentielles*	
Prénom et nom* :	
Adresse complète* :	Adresse :
	Ville
	Code postal :
Téléphone* :	()
Courriel* :	
Pour toutes communications	
RÉSULTATS ET CONCLUSION DE L’ANALYSE	
Documents à joindre : ☐ oui ☐ non	
SOLUTION APPORTÉE AU RÈGLEMENT DE LA PLAINTÉ	
AUTRES COMMENTAIRES	
RÉPONSE AU PLAIGNANT	
Réponse transmise	Le : Joindre la réponse
	Par :
Approuvé par :	Le :