

DIRECTIVE DE GESTION DES PLAINTES

1. Introduction

À la Ville de Mascouche, la satisfaction de notre clientèle est notre priorité. Grâce à notre Directive de gestion des plaintes, nous nous engageons à résoudre vos différends humainement et avec efficacité.

En déposant une plainte, vous nous aidez à repérer ce qui pourrait être amélioré et à adapter nos services pour mieux répondre à vos attentes tout en rehaussant leur qualité. Pour nous, chaque plainte est une occasion d'être proactifs et de nous perfectionner pour mieux vous servir.

2. Objectifs

- Être à l'écoute des citoyens
- Améliorer nos services à la population
- Assurer un traitement équitable et uniforme des plaintes

3. Principes directeurs

Accessibilité : Vous pouvez facilement déposer une plainte par plusieurs moyens avec des instructions claires sur chaque étape du processus.

Transparence : Nous vous tenons informé tout au long du traitement de votre plainte, avec des mises à jour régulières et des délais de réponse précis.

Équité et impartialité : Votre plainte est examinée de manière juste et impartiale, pour garantir que vos préoccupations sont prises au sérieux.

Respect de vos renseignements personnels : Vos informations personnelles sont protégées et traitées avec confidentialité, conformément aux lois en vigueur.



Recherche de solutions : Notre priorité est de trouver des solutions concrètes à vos préoccupations afin d'améliorer les services que nous vous offrons et de répondre à vos attentes lorsque possible.

4. Définitions

Plaignant

Personne qui dépose une plainte à la Ville de Mascouche.

Plainte

Démarche officielle par laquelle un citoyen exprime son insatisfaction quant à un service municipal, un règlement, une politique, une infrastructure municipale, au comportement d'un employé ou d'un sous-traitant ou au non-respect de la Loi sur la langue française.

Plainte fondée

Plainte qui, après analyse ou enquête, s'avère justifiée et repose sur des faits concrets.

Elle révèle un préjudice, un manquement, une erreur ou une défaillance dans un service, une infrastructure ou une politique municipale, nécessitant une action corrective pour résoudre la situation.

En réponse, la municipalité intervient généralement pour corriger le problème et améliorer la qualité des services offerts aux citoyens, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Plainte non fondée ou non recevable

Plainte qui, après examen ou enquête, ne repose sur aucun élément tangible ou ne révèle aucune infraction, manquement ou défaillance de la part de la municipalité ou de ses services.

Cela peut se produire lorsque les faits rapportés sont incorrects, mal interprétés ou lorsque la situation décrite ne relève pas d'une responsabilité municipale.



Signalement

Démarche par laquelle un citoyen informe la Ville d'un problème ou d'une situation nécessitant une intervention municipale.

Il peut s'agir de signaler un danger, un dommage à une infrastructure publique, une nuisance (comme un problème de bruit ou de propreté) ou tout autre fait nécessitant une intervention municipale.

Contrairement à une plainte, un signalement n'implique pas nécessairement une insatisfaction, mais vise à alerter la Ville pour qu'elle prenne les mesures appropriées afin d'assurer la sécurité et le bien-être de la communauté.

En vertu de cette présente directive, un signalement n'est pas considéré comme une plainte. Le signalement est traité par le Bureau du citoyen qui ouvre une requête d'intervention auprès du service municipal concerné.

Réclamation

Demande officielle faite à la Ville pour obtenir une compensation ou un dédommagement à la suite d'un préjudice ou d'un dommage subi.

Ce type de démarche survient généralement lorsqu'un citoyen estime avoir subi une perte matérielle, financière ou physique en raison d'une action ou d'une négligence de la part de la Ville.

En vertu de cette présente directive, une réclamation n'est pas considérée comme une plainte. Elle est traitée par le Service du greffe de la Ville qui procède à une enquête. Si la réclamation est jugée valide, elle peut mener à une indemnisation ou à une autre forme de réparation.



5. Admissibilité d'une plainte

Une plainte est jugée admissible si elle:

- est soumise par un citoyen dont l'identité est clairement indiquée afin de permettre à la Ville de le contacter pour des suivis ou des clarifications;
- est déposée par écrit via le formulaire officiel de la Ville;
- porte sur un service, une infrastructure ou une politique relevant de la responsabilité municipale;
- est suffisamment détaillée pour permettre une analyse appropriée.

Une plainte ne doit pas être abusive, vexatoire ou répétitive sans nouveaux éléments.

Conformément à notre Politique de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence au travail, toute plainte contenant des propos haineux, irrespectueux, harcelants ou diffamatoires ne sera pas prise en charge. Dans une telle situation, le plaignant sera informé et invité à reformuler sa plainte de manière respectueuse.

6. Processus de gestion d'une plainte

Si la plainte est déclarée fondée : le processus de gestion de plainte s'applique.

Si la plainte est déclarée non fondée : le chef de division Relations avec les citoyens en informe le plaignant et se réserve le droit de cesser toute démarche d'analyse et de recours additionnels.

6.1 Dépôt d'une plainte

Déposer une plainte est une démarche constructive, confidentielle et non punitive, visant à améliorer nos services tout en respectant vos droits.

Pour déposer une plainte, il vous suffit de remplir le formulaire officiel disponible sur le site web de la Ville de Mascouche à l'adresse mascouche.ca/plainte.



Si vous n'avez pas accès à Internet, vous pouvez obtenir une version imprimée du formulaire au comptoir du Bureau du citoyen (3034, chemin Sainte-Marie).

Vous pouvez également joindre à votre plainte tout document que vous estimez pertinent : lettres, courriels, contrats, photos, etc.

Vous n'avez rien à prouver, il vous suffit de fournir les faits ainsi que les pièces justificatives pour que nous puissions analyser la situation.

6.2 Réception de la plainte

Le chef de division Relations avec les citoyens est responsable de recevoir les plaintes et de mettre en œuvre les procédures appropriées pour les traiter objectivement.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, le directeur du Service des communications et relations avec les citoyens pourra réévaluer la plainte.

Dans les cas suivants :

- Si la plainte vise le chef de division, elle sera traitée par le directeur du Service des communications.
- Si elle vise le directeur du Service des communications, elle sera gérée par le directeur général de la Ville.
- Si la plainte concerne le directeur général, elle sera prise en charge par le maire.
- Si elle concerne un élu, elle sera gérée par la Commission municipale du Québec (pour des questions d'éthique ou de contrats publics) ou par le cabinet du maire (pour des décisions du conseil municipal).
- Si la plainte vise le maire, la Commission municipale du Québec ou le cabinet du maire, selon la nature de la plainte, en sera responsable.



6.3 Traitement d'une plainte

Lorsque vous déposez une plainte, la Ville de Mascouche vous enverra un accusé de réception immédiatement (si vous utilisez le formulaire en ligne) ou dans un délai maximum de 5 jours ouvrables (si la plainte est envoyée par la poste ou déposée au Bureau du citoyen).

Votre plainte sera prise en charge par le chef de division Relations avec les citoyens, qui s'assurera qu'elle est traitée de manière objective et appropriée.

La Ville s'engage à analyser chaque plainte reçue et à vous communiquer ses commentaires, que ce soit verbalement ou par écrit.

Si, lors du traitement, un comportement irrespectueux est observé, la plainte pourrait être suspendue. Vous serez alors invité à la soumettre de nouveau, une fois calmé.

6.4 Délai de résolution d'une plainte

La Ville s'engage à vous donner une réponse dans un délai maximal de 30 jours après réception de votre plainte.

La réponse écrite tiendra compte de la gravité de la situation et comprendra :

- un résumé de votre plainte ;
- les résultats de l'enquête ;
- une explication de la décision prise ;
- lorsque possible, d'autres solutions pour résoudre votre insatisfaction.

6.5 Retrait d'une plainte

Vous pouvez retirer votre plainte à tout moment en nous contactant à plaintes@mascouche.ca ou au 450 474-4133, poste 4500.

Un accusé de réception du retrait vous sera ensuite envoyé.



7. Recours

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de la décision rendue par la Ville, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

- Site web : protecteurducitoyen.qc.ca
- Téléphone : 1 800 463-5070
- Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

8. Application

Le directeur général, avec le soutien du directeur du Service des communications et des relations avec les citoyens, veille à son application et à sa promotion, tout en s'assurant de l'amélioration continue des services.

