

Municipalité de  
Municipality of

**m**ATTICE~  
**V**AL CÔTÉ



Sac postal / P.O. Bag 129, Mattice, Ont. P0L 1T0  
(705) 364-6511 – Fax: (705) 364-6431

## **POLITIQUE MUNICIPALE (PM4)**

**Version 1**

**Adoptée par Résolution # 21-34, le 8 février 2021**

### **PROCESSUS RELATIF AUX PLAINTES**

#### **Raison d'être et application**

Les membres du Conseil municipal et les employés municipaux reçoivent régulièrement des plaintes de la part du public. Certaines personnes portent plainte en face à face, d'autres le font en vertu d'un appel téléphonique alors que d'autres préfèrent l'écrire (messagerie texte, courriel, lettre, etc.)

Le but de cette politique est d'uniformiser le processus relatif aux plaintes. Les membres du Conseil et les employés municipaux seront ainsi en mesure de mieux diriger les personnes désireuses de porter plainte. Cette uniformité favorisera également la transparence et assurera l'équité du processus de gestion des plaintes.

#### **Principes de base**

1. La Municipalité n'a PAS à gérer les plaintes relatives à des situations privées, notamment à la majorité des situations qui surviennent entre voisins.
2. La Municipalité ne traite que des plaintes en vertu desquelles elle peut exercer une certaine autorité, soit parce qu'un règlement municipal adresse le problème en question ou encore parce que la plainte concerne les services offerts par la Municipalité.

3. Lorsqu'une plainte n'est pas du ressort municipal, la personne ayant déposé la plainte en sera avisée et, dans la mesure du possible, on la dirigera à l'endroit approprié (Ministère, organisme public, services juridiques, PPO, etc.)
4. La page facebook de la Municipalité a uniquement pour but d'informer la population. La Municipalité ne répond pas aux commentaires, aux questions ou aux plaintes que les gens peuvent choisir d'insérer sur cette page.

## 1. Réception de la plainte

1. Toutes les plaintes doivent être formulées/envoyées/déposées auprès d'une employée de l'administration municipale (Direction, Trésorière ou Secrétaire-comptable).
2. Afin d'être traitées, toutes les plaintes doivent être faites par écrit, sur le formulaire prévu
3. à cette fin, et signées. Une copie papier du formulaire est disponible au bureau municipal. La version électronique du formulaire est disponible sur le site internet de la Municipalité et peut également être envoyée par courriel.
4. Une fois complété, le formulaire de plainte peut être déposé en personne au bureau municipal, situé au 500 route 11 à Mattice. Il peut également être acheminé par la poste à l'adresse postale qui figure au haut de la page 1. Il peut également être envoyé par courriel à l'adresse générale : [info@matticevalcote.ca](mailto:info@matticevalcote.ca)
5. Toutes les plaintes seront numérotées.

## 2. Traitement de la plainte

1. Les démarches appropriées seront effectuées à l'égard de la plainte (discussion avec les employés, suivi auprès d'autres autorités, contact auprès des gens qui en font l'objet, etc.)
2. Sur demande, un suivi sera effectué auprès des personnes qui ont porté plainte afin de leur indiquer l'action qui a été ou qui sera prise pour adresser la situation.
3. Lorsque plus de quatorze (14) jours se sont écoulés depuis le dépôt d'une plainte et qu'aucune action n'a encore été prise, un suivi sera effectué auprès des personnes qui ont porté plainte pour leur expliquer les raisons du délai.
4. Si leur plainte est rejetée ou ne peut être adressée par la Municipalité, les personnes qui ont porté plainte en seront avisées.

### **3. Plainte portée à l'attention du Conseil municipal**

1. Lors des réunions régulières du Conseil municipal, la Direction avisera les membres du Conseil du nombre de plaintes reçues depuis la dernière rencontre, du contenu de la plainte et de l'action qui a été prise pour l'adresser.
2. Toute plainte qui n'a pu être adressée adéquatement fera l'objet d'une discussion au cours de la réunion afin que le Conseil puisse se prononcer quant à la marche à suivre.

### **FORMULAIRES**

- Formulaire de plainte : F-PM4
-