



## **Conseils sur les politiques municipales de règlement des plaintes**

- 1** Chaque municipalité devrait avoir une politique générale de plaintes approuvée par le conseil municipal.
- 2** La politique de plaintes devrait être affichée publiquement.
- 3** La politique devrait préciser si les plaintes anonymes seront acceptées.
- 4** Il devrait y avoir un échéancier clair pour répondre aux plaintes, y compris pour en accuser réception.
- 5** Le personnel devrait être formé à la politique.
- 6** Les plaintes devraient être traitées confidentiellement dans toute la mesure du possible.
- 7** Le règlement des plaintes générales devrait être distingué de celui des plaintes sur la conduite des membres du conseil municipal, des comités et des conseils locaux. La municipalité devrait donner des renseignements sur l'aiguillage de ces plaintes – par exemple vers un commissaire à l'intégrité.
- 8** La politique devrait faire une distinction entre les demandes de services (« J'ai besoin de faire ramasser les ordures ») et les plaintes (« Les éboueurs qui ont ramassé mes ordures ont été grossiers »).
- 9** La politique devrait aussi faire une distinction entre les plaintes et les demandes de renseignements (« Quand mes ordures seront-elles ramassées? »), ou les suggestions et les compliments (« Le ramassage des ordures serait plus pratique le vendredi »).
- 10** La municipalité pourra vouloir établir un processus distinct pour les réclamations pécuniaires contre elle (par exemple pour négligence ou dommages causés par des nids-de-poule), qui peuvent être acheminées vers un assureur municipal en vue d'un examen.
- 11** La municipalité devrait donner des renseignements sur l'aiguillage des demandes de services et le traitement des réclamations pécuniaires.
- 12** La municipalité devrait donner les coordonnées du personnel municipal pour que les résidents sachent à qui adresser leurs plaintes.
- 13** La politique devrait favoriser le règlement des plaintes au plus bas niveau possible; chaque service devrait avoir la responsabilité de répondre initialement à une plainte et de tenter de la régler.
- 14** Il devrait y avoir un schéma clair de plaintes. Si une plainte n'est pas résolue à un palier donné, la politique devrait indiquer clairement la voie à suivre ensuite pour la régler.



- 15** Il devrait y avoir un responsable municipal chargé de répondre ultimement aux plaintes (le greffier, le directeur municipal ou le directeur général, par exemple). Certaines municipalités pourront vouloir décider de mettre en place un ombudsman municipal.
- 16** Un relevé devrait être conservé de chaque plainte reçue, de toutes les interactions entre le personnel municipal et les plaignants, et des résultats obtenus.
- 17** La portée des pouvoirs accordés au personnel dans le traitement des plaintes devrait être clairement définie.
- 18** Quand une plainte porte sur la compétence ou la conduite d'un membre du personnel, elle devrait généralement être examinée par quelqu'un qui n'a pas été impliqué dans l'affaire.
- 19** Tous les renseignements et documents pertinents devraient être examinés durant le processus de traitement des plaintes, le personnel devrait être tenu de coopérer aux tentatives de règlement et les plaignants devraient pouvoir faire des commentaires avant la prise de décision finale concernant les plaintes.
- 20** La personne ou l'organisme qui a porté plainte devrait recevoir par écrit une explication de toute décision prise en réponse à sa plainte et être informé de la voie à suivre en cas d'insatisfaction.
- 21** La politique de plaintes devrait interdire les représailles à l'endroit de quiconque porte plainte.
- 22** Les municipalités devraient indiquer comment elles traiteront les plaintes futiles et vexatoires.
- 23** Il est utile de donner des exemples de solutions possibles, comme les excuses (les excuses donnent d'excellents résultats sans créer d'obligations légales; voir la *Loi sur la présentation d'excuses*), les changements de politiques ou de pratiques, les mesures correctives financières ou autres, s'il y a lieu.
- 24** La politique de plaintes devrait faire référence à la politique d'accessibilité de la municipalité et aux adaptations en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, ainsi qu'à toute politique générale sur le service à la clientèle.
- 25** La municipalité devrait donner aux plaignants un moyen de faire part de leurs commentaires sur le processus de traitement des plaintes.
- 26** Les statistiques de plaintes, y compris sur le nombre, les sujets de plaintes, et les résultats obtenus, devraient être recueillies, analysées et rendues publiques.
- 27** La politique devrait expliquer que les membres du public peuvent s'adresser à l'Ombudsman de l'Ontario s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse finale de la municipalité à leurs plaintes.