

Processus local de plainte

Chaque municipalité devrait avoir en place un processus clair pour répondre aux plaintes du public.

Le **processus local de plainte** devrait être :

- accessible au public
- approuvé par le conseil
- distinct du **code de conduite / processus du commissaire à l'intégrité** pour les membres des conseils municipaux, des conseils locaux et des comités

Il devrait aussi :

- encourager le règlement des plaintes
- inclure un échéancier pour y donner réponse
- préciser si les plaintes peuvent être faites anonymement
- interdire les représailles contre les plaignants
- exiger de conserver des relevés écrits des plaintes, des mesures prises et des résultats obtenus
- indiquer comment les plaintes futiles ou vexatoires seront traitées



Tous les membres du personnel devraient être formés au processus de plainte de la municipalité.

Les plaignants devraient être avisés :

- des résultats de leur plainte
- des options dont ils disposent s'ils ne sont toujours pas satisfaits
- des possibilités de s'adresser à l'Ombudsman de l'Ontario s'ils sont mécontents de la réponse finale de la municipalité à leur plainte

Quand ils examinent des plaintes qui ont suivi un processus local de règlement, l'Ombudsman et son personnel peuvent étudier comment la plainte a été traitée à l'échelon local, quelles mesures ont été prises et quels résultats ont été obtenus. L'Ombudsman ne peut pas infirmer les décisions, mais il peut examiner si le processus était juste, transparent et conforme à la politique et/ou aux règlements.

Questions? info@ombudsman.on.ca

Indépendant Impartial Confidentiel Gratuit

www.ombudsman.on.ca

1-800-263-1830

 @Ont_OmbudsmanFR

 OntarioOmbudsman