

CONSEIL D'ÉTAT

Arrêté de fonctionnement de la commission des plaintes (ACoP)

Le Conseil d'État de la République et Canton de Neuchâtel,

vu la loi sur l'inclusion et l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap (LIncA), du 2 novembre 2021;

sur la proposition de la conseillère d'État, cheffe du Département de l'emploi et de la cohésion sociale,

arrête :

CHAPITRE PREMIER

Fonctionnement

Séances et
convocation

Article premier ¹La Commission des plaintes (ci-après : la CoP) se réunit à fréquence régulière, mais en principe quatre fois par année.

²Elle est convoquée par la présidente ou le président ou la vice-présidente ou le vice-président (ci-après : la présidence).

³La présidence dirige les séances de la CoP et décide, en cas de besoin, de l'opportunité de leur maintien.

⁴Les séances peuvent avoir lieu en présentiel ou en ligne.

Ordre du jour

Art. 2 ¹La présidence établit l'ordre du jour des séances.

²Chaque membre de la CoP peut faire inscrire un ou plusieurs objets à l'ordre du jour moyennant annonce à la présidence au plus tard 15 jours avant la date fixée pour la séance.

³La convocation, l'ordre du jour et la documentation doivent, en règle générale, être expédiés aux membres au moins 10 jours avant la séance.

Délibérations

Art. 3 ¹La CoP délibère et se détermine par consensus entre ses membres ; à défaut, la présidence soumet l'affaire au vote.

²Le vote a lieu à la majorité simple des membres présent-e-s.

³En cas d'égalité des voix, la voix de la présidence est déterminante.

Délibérations par
voie de circulation

Art. 4 ¹La présidence peut proposer de délibérer par voie de circulation.

²Si l'un-e des membres ne consent pas, la CoP se réunit.

Publicité des
séances

Art. 5 ^oLes séances de la CoP ne sont pas publiques.

Participation de
tiers

Art. 6 ^{o1}Selon la nature des problèmes traités, la CoP peut s'adjoindre la collaboration de tiers.

	² La CoP les rend alors attentifs au secret de fonction (art. 320 du Code pénal suisse, du 21 décembre 1937).
Secrétariat	Art. 7 ¹ Le secrétariat de la CoP est assuré par une ou un représentant-e du service d'accompagnement et d'hébergement de l'adulte. ² La ou le représentant-e du service dépend directement de la présidence de la CoP dans l'accomplissement de cette tâche.
Préavis et prises de position	Art. 8 ¹ La CoP établit ses préavis, cas échéant accompagnés de recommandations, sur la base du dossier qu'elle aura constitué. ² Les préavis et autres prises de position de la CoP ne constituent pas des décisions et ne sont pas susceptibles de recours.
Communication	Art. 9 La CoP veille au respect de l'article 5, alinéa 3, lettre c et d de la loi sur l'inclusion et l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap (LIncA), du 2 novembre 2021, dans l'ensemble de sa communication.

CHAPITRE 2

Droits et devoirs des membres de la CoP

À l'égard de la plaignante ou du plaignant	Art. 10 ¹ Les membres de la CoP traitent la plainte de manière à instaurer un climat de confiance, dans le respect et sans à priori. ² Si le ou la plaignant-e souhaite expressément l'anonymat, la CoP en tient compte dans toute la mesure du possible. L'anonymat ne peut en tous les cas pas être préservé, envers le département, à transmission d'un éventuel préavis formel.
Respect du cahier des charges	Art. 11 Les membres de la CoP respectent le cahier des charges défini par le département.
Consultation de dossiers	Art. 12 Les membres de la CoP ont accès aux différents documents liés aux plaintes.
Confidentialité	Art. 13 ¹ Les membres de la CoP sont tenu-e-s de garder le secret au sujet des faits qui parviennent à leur connaissance dans l'exercice de leur fonction. ² Les procès-verbaux de la CoP ont un caractère confidentiel.
Récusation	Art. 14 Les membres de la CoP se récuse(n)t en conformité à l'article 11 de la loi sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA), du 27 juin 1979.
Indemnisation	Art. 15 L'indemnisation des membres de la CoP, pour leur présence et leurs déplacements, s'effectue conformément à l'arrêté concernant les indemnités de présence et de déplacement des membres des commissions administratives, consultatives, d'examen ou d'experts, du 26 décembre 1972.

CHAPITRE 3

Traitement de la plainte

Processus de traitement	Art. 16 La CoP informe le public sur le processus de traitement des plaintes dans une forme accessible et adaptée.
Dépôt des plaintes	Art. 17 La plainte peut être déposée : a) Par le biais du site internet ; b) Par appel téléphonique à un numéro dédié ; c) Par courrier postal ou électronique à des adresses dédiées.
Contenu de la plainte	Art. 18 ¹ La plainte doit permettre de renseigner sur : - L'identification de la personne plaignante ; - L'identification de la personne ou de l'institution mise en cause ; - La description des faits ; - Les attentes de la personne plaignante. ² Elle est accompagnée des documents qui l'appuient. ³ Si elle est incomplète ou que cela paraît utile, la présidence offre à l'auteur-e de la plainte la possibilité de la compléter.
Préparation du dossier	Art. 19 ¹ Les plaintes sont centralisées par le secrétariat de la CoP qui les trie en fonction de leur urgence. ² Le secrétariat informe la présidence de la CoP du dépôt de la plainte et transmet celle-ci pour information au département, sous réserve d'anonymisation (art. 10, al. 2).
Analyse de la compétence	Art. 20 ¹ La présidence analyse la plainte pour vérifier si la CoP est compétente pour traiter de la plainte. ² Si la CoP est compétente, la présidence met la plainte à l'ordre du jour. ³ Si la CoP n'est pas compétente, le secrétariat en informe la personne plaignante et lui indique dans la mesure du possible l'autorité compétente.
Traitement de la plainte par la CoP	Art. 21 ¹ La présidence traite la plainte en instruisant si nécessaire. ² Elle consulte l'entité mise en cause par la plainte et lui demande de se prononcer sur les solutions envisageables. ³ Si les solutions envisagées impliquent des dépenses à charge de la collectivité publique, elles doivent être accompagnées des validations des autorités concernées. ⁴ Sur conseil de la présidence, la CoP décide de proposer à la partie plaignante une conciliation dans la mesure où elle a une chance d'aboutir. ⁵ Si la conciliation aboutit, elle est concrétisée par un accord écrit ; à défaut, la CoP émet un préavis accompagné d'éventuelles recommandations au département dont les solutions qui n'auraient pas pu être validées au sens de l'alinéa 3, sur base des propositions de la présidence.

⁶Les entités invitées à la conciliation ne peuvent pas engager des dépenses sans autorisation des autorités qui les chapeautent.

CHAPITRE 4

Dispositions finales

Entrée en vigueur
et publication

Art. 22 ¹Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} mars 2025.

²Il sera publié dans la Feuille officielle et inséré au Recueil de la législation neuchâteloise.

Neuchâtel, le 12 mars 2025

Au nom du Conseil d'État :

La présidente,
F. NATER

La chancelière,
S. DESPLAND