MUNICIPALITÉ DE SAINT-PLACIDE

POLITIQUE NUMÉRO 2015-05-05
RELATIVE À L'ACHEMINEMENT ET AU SUIVI DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

ADOPTÉE LE 4 MAI 2015
130-05-2015

RÉFÉRENCE DOSSIER : 103-121-030

TABLE DES MATIÈRES

1. POLITIQUE RELATIVE À L'ACHEMINEMENT ET AU SUIVI DES REQUÊTES ET DES PLAINTES 2
2. OBJECTIFS.....2
3. DÉFINITIONS.....2
   - 3.1 CITOYEN : 2
   - 3.2 REQUÊTE :.....2
   - 3.3 PLAINTE : 2
   - 3.4 PLAINTE NON FONDÉE : 2
4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE 3
5. CRITÈRES DE NON-ADMIISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE.....3
6. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE.....3
   - 6.1 DÉLAI DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE 4
   - 6.2 PLAINTE NON FONDÉE 4
   - 6.3 PLAINTE ET/OU REQUÊTE VERBALE 4
7. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ.....4
8. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES 5
9. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS DU RAPPORT D'INTERVENTION.....5
10. ABROGATION 5
11. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE.....5

FORMULAIRE 6

1. POLITIQUE RELATIVE À L'ACHEMINEMENT ET AU SUIVI DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

La recherche constante de l'efficience et de la satisfaction des citoyens, à l'égard des services municipaux offerts, occupe le premier rang parmi les préoccupations de la Municipalité et justifie l'adoption de la présente politique.

2. OBJECTIFS

La présente politique vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services;
- Être à l'écoute du citoyen;
- Mettre en place un processus clair et uniforme de traitement des plaintes;
- Fournir aux plaignants un traitement neutre et objectif;
- Répondre aux plaintes dans un délai raisonnable.

3. DÉFINITIONS

3.1 CITOYEN :

Le terme « citoyen » désigne autant la population que les entreprises.

3.2 REQUÊTE :

Une requête est l'expression d'une **demande** particulière à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps.

Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'une lumière de rue brûlée, d'une demande d'installation de dos d'âne, de signalisation, d'équipement de parc défectueux, etc.

3.3 PLAINTE :

Une plainte est l'expression de l'**insatisfaction** d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement, d'une personne ou du comportement du personnel.

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

3.4 PLAINTE NON FONDÉE :

Lorsqu'il s'agit d'un **commentaire**, d'une **suggestion**, d'un **avis** et que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.

4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une **plainte** puisse être traitée et **faire l'objet d'un suivi** auprès du plaignant, elle doit remplir les conditions suivantes :

- être écrite et signée (lettre ou formulaire de la Municipalité);
- être adressée à la Municipalité (peut être transmise par télécopieur ou par messagerie électronique);
- contenir les informations suivantes :
  nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone du plaignant;
- être fondée;
- être suffisamment détaillée en indiquant la date de l'événement, le cas échéant, pour permettre une intervention;
- être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête s'il y a lieu;
- être reliée à une action de la Municipalité ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice.

5. CRITÈRES DE NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Les plaintes anonymes ou celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité ne sont pas traitées.

Les plaintes ne doivent pas :

- se rapporter à un litige privé et qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
- concerner la régie interne de la Municipalité;
- comporter un sujet qui soit déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- être assujetties aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

6. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Toutes les plaintes seront dirigées vers la direction générale.

Dès sa réception, la plainte est adressée au responsable du service concerné à moins que la plainte ne le concerne directement auquel cas elle est traitée par la direction générale.

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

Aucune plainte écrite ne peut être déposée lors d'une séance publique du conseil.

6.1 DÉLAI DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Accusé de réception
Suite à une plainte déposée à la Municipalité, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte au bureau municipal.

Suivi du responsable du service
Suite à l'analyse de la plainte, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit à la direction générale dans les vingt (20) jours ouvrables de la réception de la plainte au bureau municipal.

Délai supplémentaire
Un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la date de la réception de la plainte au bureau municipal est accordé pour le traitement d'une plainte.

Un délai supplémentaire pourrait s'ajouter si la complexité de la plainte à traiter requiert l'avis d'un expert. Dans un tel cas, la direction générale sera informée du délai supplémentaire.

6.2 PLAINTE NON FONDÉE

Dans le cas d'une plainte écrite non fondée, le plaignant recevra un accusé de réception dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de sa plainte l'informant que sa plainte n'est pas recevable, motifs à l'appui.

6.3 PLAINTE ET/OU REQUÊTE VERBALE

Une plainte et/ou une requête verbale faite par téléphone ou en personne est considérée comme de l'information privilégiée qui permet à la Municipalité de corriger une situation. Toute plainte et/ou requête verbale sera traitée et enregistrée par la Municipalité mais ne fera pas l'objet d'un accusé réception auprès du plaignant sauf, si la plainte et/ou la requête concerne sa propriété ou une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes.

7. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité de Saint-Placide est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, dans les communications avec le plaignant à moins d'avis contraire de sa part.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

Les employés qui reçoivent et enregistrent des demandes ainsi que le responsable de l'application de la politique relative à l'acheminement et au suivi des requêtes et des plaintes s'engagent à préserver la confidentialité des demandes.

La Municipalité traite les requêtes et les plaintes en toute neutralité.

8. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence qui devra être utilisé dans toute correspondance sous le format AAAA-XXXXX.

9. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS DU RAPPORT D'INTERVENTION

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il peut la soumettre en appel auprès de la direction générale qui remettra au conseil la plainte du citoyen et l'analyse réalisée par le personnel.

Le conseil rend sa décision dans les trente (30) jours et celle-ci est sans appel.

10. ABROGATION

Cette politique abroge toute politique ou résolution adoptée antérieurement à la présente Politique numéro 2015-03-05 relative à l'acheminement et au suivi des requêtes et des plaintes.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE

Cette politique a été adoptée lors de la séance ordinaire du conseil municipal le 4 mai 2015 par la résolution 130-05-2015.

FORMULAIRE POUR LE DÉPÔT D'UNE REQUÊTE OU D'UNE PLAINTE

NUMÉRO DE LA DEMANDE : _____
AAAA/MM/JJ

Section 1 – Renseignements sur le requérant ou la personne qui porte plainte			
Requérant ou plaignant (1) Nom de famille et prénom		Requérant ou plaignant (2) Nom de famille et prénom	
Adresse du domicile ▶ Numéro Rue, Rang ou case postale Apt		Adresse du domicile ▶ Numéro Rue, Rang ou case postale Apt	
Téléphone	Courriel, s'il y a lieu	Téléphone	Courriel, s'il y a lieu

Section 2 – REQUÊTE		
NATURE DE LA REQUÊTE		
Administrative :	**Voirie et entretien des infrastructures :**	
☐ Taxes municipales	☐ Aqueduc	☐ Égout
☐ Publication municipale	☐ Ordures	☐ Lampadaires
☐ Requête organismes	☐ Bâtiment	☐ Recyclage
☐ Autres : _____	☐ Bris d'installation	☐ Animal mort à récupérer
	☐ Déneigement	☐ Fossé

	☐ Signalisation ☐ Routes ☐ Autres : _____
Localisation	Numéro Rue, Rang ou case postale Apt
Description	

Section 3.– PLAINTE	
NATURE DE LA PLAINTE	
☐ Administration ☐ Voirie ☐ Urbanisme ☐ Incendie ☐ Autres :_____	
Localisation	Numéro Rue, Rang ou case postale Apt
Description	

Section 3.1
Avez-vous discuté avec la personne visée par la plainte? Si oui, décrire votre intervention

Section 4 – Signature (pour être déposée officiellement, la requête doit être signée)			
Signature du plaignant _____	Date : _____/___/____	Signature du requérant _____	Date : _____/___/____
Je désire avoir un suivi par : ☐ Téléphone ☐ Poste ☐ Télécopieur : (_____)_____ ☐ Courriel : _____			

Section 5 – Suivi (pour l'usage de la Municipalité)			
Reçu par :	**Moyen :**	**Date** ____/___/____ **Heure** ___ :____	**Autorité compétente** ☐ **Municipalité** ☐ **MRC** ☐ **MTQ** ☐ **SQ**
Commentaires du responsable :			
Suivi à faire :			**Délai :**
Le suivi au plaignant doit être fait dans les vingt (20) jours ouvrables de la réception de la plainte au bureau municipal.			
Suivi fait par :	**Date :**	☐ **Moyen :** ☐ **Téléphone** ☐ **Poste** ☐ **Télécopieur** ☐ **Courriel**	