



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

1. POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

La gestion des requêtes et des plaintes est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services que la Municipalité rend à ses citoyens. La présente Politique est un outil administratif s'adressant principalement aux citoyens de Chénéville, mais les entrepreneurs, visiteurs, etc. peuvent également la trouver utile.

2. OBJECTIFS

- Être à l'écoute du citoyen
- Mettre en place un processus clair et uniforme de traitement des requêtes et des plaintes
- Fournir aux requérants un traitement neutre et objectif
- Répondre aux requêtes et plaintes dans un délai raisonnable
- Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens
- Constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la Municipalité

3. DÉFINITIONS

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.

Plainte fondée

Lorsqu'il y a un préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

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.

Plainte administrative (requête)

Une plainte administrative 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, demande d'installation de dos d'âne, de signalisation, équipement de parc défectueux, etc.

Signalement

Dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux ou d'urbanisme. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

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

- Être écrite et signée (lettre, courriel adressé à la direction générale, ou au maire si la plainte concerne la direction, ou formulaire de la Municipalité);
- Être adressée à la Municipalité (peut être transmise en personne, par télécopieur, par la poste et par message électronique (courriel à la direction générale, ou au maire si la plainte concerne la direction));
- Contenir les informations suivantes :
Nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone du plaignant
- Être fondée;
- Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention;

- 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;
- Ne doit pas se rapporter à un litige privé et qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
- Ne doit pas concerner la régie interne de la Municipalité;
- Le sujet ne doit pas déjà être porté à l'attention d'un tribunal, car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.

5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Toute personne affectée aux différents services de la Municipalité qui reçoit une plainte doit poliment inviter le plaignant à remplir le formulaire prévu à cet effet ou à écrire une lettre/courriel à la direction générale, en inscrivant toutes les informations demandées à l'article 4 de la présente Politique, afin que sa plainte soit traitée de manière appropriée. Il est important d'informer le plaignant que sa plainte pourrait ne pas être traitée si elle n'est pas faite de la manière demandée.

Suite à une plainte déposée à la Municipalité, un accusé de réception est envoyé au requérant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables de la réception de la plainte. Le requérant sera alors informé des mesures qui seront entreprises et si l'analyse de la plainte est complétée à l'intérieur de ce délai, la Municipalité lui confirmera les correctifs qui seront apportés ou la solution retenue.

Un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date de la réception de la plainte est accordé pour le traitement d'une plainte lorsque l'analyse n'est pas complétée dans les 10 jours ouvrables de sa réception.

Un délai supplémentaire pourrait s'ajouter si la complexité de la plainte à traiter requiert l'avis d'un expert externe. Dans un tel cas, le requérant sera informé du délai supplémentaire.

Suite à l'analyse de la plainte, une lettre ou courriel est envoyé au requérant afin de l'informer de la solution retenue et des correctifs qui seront apportés, le cas échéant.

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

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 requérant.

Toutes les plaintes et les requêtes sont inscrites dans un registre. Elles sont d'abord dirigées vers la direction générale qui les dirige ensuite vers les services concernés afin qu'elles soient traitées.

Plainte non fondée

Dans le cas d'une plainte écrite non fondée, le requérant recevra un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables de la réception de sa plainte l'informant que sa plainte n'est pas recevable.

Plainte administrative (requête)

Les critères d'admissibilité et de traitement d'une plainte administrative sont les mêmes qu'une plainte.

Plainte verbale

Une plainte verbale est considérée comme de l'information privilégiée qui permet à la Municipalité de corriger une situation. Toute plainte verbale (incluant la plainte administrative) sera traitée et enregistrée par la Municipalité, mais ne fera pas l'objet de suivi auprès du requérant, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes.

6. 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 Chénéville 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 requérant.

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

7. APPLICATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil municipal.

Gilles Tremblay
Maire

Krystelle Dagenais
Directrice générale et secrétaire-trésorière

Adoption de la présente Politique : 13 mai 2021

par la résolution : 2021-05-113