



# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

**CONSIDÉRANT** que la municipalité de Saint-Wenceslas a comme objectif d'être à l'écoute de ses citoyens et de fournir aux plaignants un traitement qui soit neutre et objectif;

**CONSIDÉRANT** que la municipalité de Saint-Wenceslas désire optimiser le délai de traitement des plaintes et requêtes des citoyens;

**CONSIDÉRANT** que pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de mettre en place un processus de traitement des plaintes;

EN CONSÉQUENCE,

Il est proposé par : Léo LeBlanc

Appuyé par : Nicole Lafrance-Dubord

Que la municipalité de Saint-Wenceslas adopte une politique de gestion des plaintes et des requêtes, laquelle politique est annexée à la présente résolution pour en faire partie intégrante.

## 1. POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

La gestion des plaintes est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services que la municipalité de Saint-Wenceslas rend à ses citoyens.

## 2. OBJECTIFS

- 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

### ***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 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.

## 4. ORIENTATIONS DIRECTRICES

Toutes les plaintes sont d'abord dirigées vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés. En cas d'absence, la secrétaire-trésorière adjointe est mandaté d'office pour recevoir ces plaintes.

Toutes les procédures du traitement des plaintes doivent être 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-Wenceslas est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Certains renseignements ne peuvent être divulgués en relation à cette loi.

## 5. LES PROCÉDURES

Le personnel de la municipalité sera formé et informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes, et ce, dès que le conseil aura adopté cette politique en séance publique.

Toute personne affectée aux différents services de la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire prévu à cet effet à la mairie en lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes ou requête. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion. Cependant en remplissant le formulaire prévu à cet effet, le plaignant s'assure de fournir toutes les informations nécessaires au bon traitement de sa plainte ou requête. Ce formulaire 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 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 préjudice;
- Ne doit pas se rapporter à un litige privé et qui n'est pas du ressort de la municipalité;
- Le sujet ne doit pas déjà être porté à l'attention d'un tribunal.

## 6. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Suite à une plainte déposée à la municipalité, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai maximum de 5 jours ouvrables de la réception de la plainte. 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 supplémentaire pourrait s'ajouter si la complexité de la plainte à traiter requiert l'avis d'un expert externe. Dans un tel cas, le plaignant sera informé du délai supplémentaire. Suite à l'analyse de la plainte, une lettre sera envoyée au plaignant 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. Le dépôt doit obligatoirement se faire à la mairie aux heures régulières d'opération.

### **Plainte non fondée**

Dans le cas d'une plainte écrite non fondée, le plaignant recevra un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables de la réception de sa plainte l'informant que sa plainte n'est pas recevable.

### **Plainte administrative (requête)**

Les procédures et traitement d'une plainte administrative sont les mêmes que ceux d'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 plaignant, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes.

## 7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.