



## ***POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES***

---

CONSIDÉRANT que la Municipalité 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 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 Monsieur Philippe Roy,  
Appuyé par Monsieur Yves Dagenais  
et unanimement résolu

Que la Municipalité 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 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. 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 et 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 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.

#### 5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Suite à une plainte déposée à la Municipalité, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables de la réception de la plainte. Le plaignant 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 plaignant sera informé du délai supplémentaire.

Suite à l'analyse de la plainte, une lettre est 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.

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.

##### **Plainte non fondée**

Dans le cas d'une plainte écrite non fondée, le plaignant recevra un accusé de réception dans les 8 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 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 plaignant, 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 Saint-Hippolyte 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.

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

---

Adopté à l'assemblée régulière du conseil municipal tenue le 3 juillet 2012.

---