

No de résolution
ou annotation

Politiques de gestion de la Municipalité de Lac-Supérieur

PROVINCE DE QUÉBEC
MRC DES LAURENTIDES
MUNICIPALITÉ DE LAC-SUPÉRIEUR

Adm – Plaintes - 2012

Politique de gestion des plaintes

Le Conseil municipal en place prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut, par cet outil administratif, garantir et améliorer la qualité des services municipaux.

Pour valider cette politique de gestion, le conseil doit lors d'une session ordinaire du conseil, statuer et adopter la politique de gestion des plaintes. Adm – Plaintes- 2012-1, afin qu'elle fasse partie intégrante des politiques de gestion de la municipalité de Lac-Supérieur.

Ce document sera un outil qui permettra aux membres du conseil, ainsi qu'à tous les citoyens de voir l'organisation complète de la municipalité concernant cette politique.

Clientèle visée

Cette politique s'adresse principalement aux résidents et propriétaires sur le territoire de la municipalité de Lac-Supérieur, quel que soit le secteur où ils habitent.

Objectifs visés par la politique

Les objectifs de la municipalité de Lac-Supérieur dans l'exercice du mandat sur la gestion du traitement des plaintes sont les suivants :

- ✓ Être à l'écoute du citoyen
- ✓ Fournir aux plaignants, un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif
- ✓ Assurer un traitement uniforme des plaintes
- ✓ Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable
- ✓ Maintenir l'efficacité des services aux citoyens et les améliorer, au besoin
- ✓ Participer à faire de la municipalité de Lac-Supérieur, une municipalité où il fait bon vivre

Quelques définitions

Plainte : « Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon de dictionnaire Petit Robert). Généralement relié à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

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

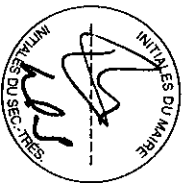
Plainte non fondée : Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuelle d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Plainte administrative : Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponceau, le bruit, déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

Principes directeurs

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;



No de résolution
ou annotation

Politiques de gestion de la Municipalité de Lac-Supérieur

3. Toutes les procédures de 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.

Les procédures

Tout d'abord, il est bon de savoir que tout le personnel de la municipalité est informé de la présente politique et de son fonctionnement, afin de servir adéquatement les citoyens de la municipalité.

- ✓ Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet (voir annexe), soit au bureau administratif de la municipalité ou sur le site internet de la municipalité. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion;
- ✓ Tout citoyen est invité à contacter directement la direction générale de la municipalité pour discuter du problème et présenter la plainte écrite afin qu'elle soit traitée;
- ✓ Toute plainte déposée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. Néanmoins, cette politique vise, de manière générale, à pouvoir accuser réception des plaintes dans les deux jours ouvrables suivant son dépôt. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé en deçà de 8 jours ouvrables;
- ✓ Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale aux heures régulières d'opération du bureau administratif de la municipalité, par courriel ou par télécopieur.

Le cheminement de la plainte

1. Réception de la plainte;
2. Diriger la plainte au service concerné en collaboration avec la direction générale;
3. Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse;
4. Déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
5. Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
7. Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la municipalité.

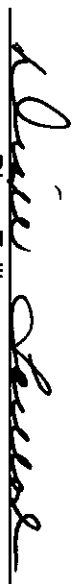
Une plainte concernant un manquement au code d'éthique et de déontologie des élus, des employés ou de membres de comité sera traité selon la procédure d'application et contrôle tel qu'édicté dans ces codes d'éthique et de déontologie la concernant.

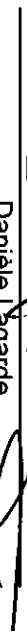
Conservation et confidentialité

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du directeur général/secrétaire-trésorier et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la municipalité de Lac-Supérieur.

Cette politique de gestion Adm – Plaintes - 2012 abroge toutes les politiques ou résolutions antérieures à celle-ci concernant la gestion des plaintes.

Donné à Lac-Supérieur, ce 3^e jour du mois d'août 2012


Diane Tailion, o.m.a. g.m.a.
Directrice général/secrétaire-trésorière


Danièle Lagardé
Maire, Suppléant

Adoptée par résolution : 2012-08-4322
Proposé par monsieur le conseiller, Jean-Marc Boivin
Résolu : Unaniment

*réfuso due
phoie à
Ruyne à
baptiste
michel
405*

Politiques de gestion de la Municipalité de Lac-Supérieur



No de résolution
ou annotation

ANNEXE



Municipalité de Lac-Supérieur - Formulaire de plaintes

Date de la requête : _____ / _____ / _____ No. _____ Heure : _____ : _____
 Jour mois année

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Téléphone : (_____) _____ - _____ Courriel : _____

Ville : _____ Code Postal : _____

Description du contenu de la plainte : (par le plaignant)

Signature du plaignant : _____ (Suite au verso)

Date : _____

Réservé à la municipalité de Lac-Supérieur

Service visé	Travaux Publics & Hygiène du milieu	Urbanisme	Loisirs & Culture	Sécurité publique	Ordures	Direction générale/ Administration
Clients	Citoyen	Contribuable	Usager	Visiteur	Entreprise	Employé :
Moyens	Téléphone	Comptoir	Courriel	Au Conseil		Autres :

Suivi de la plainte (à l'interne) Acheminé à : _____ Au service : _____

Date : _____ Heure : _____

Commentaire du responsable : _____

Suivi à faire : _____

Délai : _____

Incidence budgétaire (\$) : _____ Poste budgétaire : _____

Règlement prévu (date) : _____

Suivi au plaignant (par la municipalité)

Le suivi au plaignant doit être fait dans les 20 jours de la date de dépôt de la requête.

Appel téléphonique : Responsable : _____ Date : _____ Heure : _____

Lettre : Responsable : _____ Date : _____ Heure : _____

Veillez retourner cette fiche à la Direction générale pour statistique et compilation