

POLITIQUE ET PROCÉDURES EN GESTION DES PLAINTES

POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES?

Le Conseil municipal en place prescrit l'excellence des services aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

CLIENTÈLE VISÉE

Cette politique s'adresse principalement au résident de la municipalité de Saint-Dominique, quel que soit le secteur où il habite.

OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

- Être à l'écoute
- Améliorer les services, au besoin
- Participer à faire de Saint-Dominique une municipalité où il fait bon vivre

QUELQUES DÉFINITIONS

Plainte

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le 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 ponctuée d'imprécisions.

Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non

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 pontceau, le bruit, le 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;
3. 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. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen frustré qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité pourrait voir sa plainte niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il sera calmé.

LES PROCÉDURES

Tout d'abord, il est bon de savoir que le personnel de la municipalité sera formé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes, et ce, dès que le conseil aura adopté cette politique.

Les incontournables

- 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 soit au bureau municipal ou sur le site en lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion;
- Si le citoyen est réticent à cette procédure, il sera alors invité à contacter la direction générale de la municipalité pour discuter du problème;
- Toute plainte (fondée) déposée à la municipalité recevra un accusé de réception, de même que dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé.
- 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.

Le cheminement de la plainte

1. Réception de la plainte;
2. Diriger la plainte au service concerné;
3. Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps et le délai d'analyse;
4. Déterminer et arrêter une solution (documentée);
5. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
6. Classer le dossier et inclure la requête dans les archives de la municipalité.

FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Veillez écrire en lettres moulées et de manière lisible

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____ Courriel : _____

Description de la plainte

Veillez fournir une description claire et détaillée de la situation. Mentionnez l'heure, la date, les lieux, et toute autre information pertinente. Utilisez le verso si nécessaire.

Personnes impliquées ou témoins (si applicable)

Veillez indiquer le nom, les coordonnées, et leur lien avec la situation (si connus).

Mesures déjà prises (si applicable)

Avez-vous déjà signalé cet incident ou pris des mesures pour le résoudre? Si oui, précisez.

Signature du plaignant : _____

Date : _____

Pour usage interne seulement

Référence : _____

Reçu par : _____

Date de réception : _____

Suivi effectué : _____