



**Politique et procédures de gestion des  
plaintes et requêtes**  
**Municipalité de Sainte-Cécile-de-  
Lévrard**

**Octobre 2015**

*Le Conseil municipal, de concert avec la direction générale, prescrit l'excellence des services offerts à sa population. Par ce fait, il désire être à l'écoute des citoyens et veut s'assurer, dans la mesure du possible, d'améliorer les services et la qualité de vie des résidents.*

## **PARTIE I**

### **1. CLIENTÈLE VISÉE**

Cette politique s'adresse principalement aux résidents du territoire de la municipalité de Sainte-Cécile-de-Lévrard. Les visiteurs qui désirent déposer une plainte, suite à un préjudice, peuvent le faire en communiquant directement avec la direction générale.

### **2. OBJECTIF DE LA POLITIQUE**

- S'assurer d'être à l'écoute du citoyen ;
- Améliorer les services et les infrastructures, au besoin ;
- Participer à faire de Sainte-Cécile-de-Lévrard une municipalité où il fait bon vivre ;

### **3. 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 signée).

#### **Requête**

Ceci fait référence à une demande particulière, 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, déneigement, etc. Ce type de plainte administrative est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

#### **4. ORIENTATIONS DIRECTRICES**

Trois orientations directrices soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées via le formulaire prévu à cet effet disponible au Bureau municipal. 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 et/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. En cas d'absence, le secrétaire-trésorier adjointe est mandaté d'office pour recevoir ces plaintes. Les requêtes peuvent être reçues par la direction générale et/ou le secrétaire-trésorier adjointe.
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. La municipalité de Sainte-Cécile-de-Lévrard 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.
4. La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Municipalité traite les plaintes et requêtes en toute neutralité.

#### **1. LES PROCÉDURES**

Tout d'abord, il faut savoir que 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 au différent service de la Municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire prévu à cet effet au Bureau municipal 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.
- 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 dans un maximum de quatre 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 dans les 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. Par contre, s'il le désire, le plaignant peut demander à ce que sa plainte soit déposée en séance publique du conseil. Pour des raisons de confidentialité, cette demande peut lui être refusée.

## **2. CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ OU DE LA REQUÊTE**

1. Réception de la plainte ou de la requête;
2. Diriger la plainte au service concerné ou à l'autorité compétente;
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.

## **6. 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.