



Politique de gestion des plaintes de la municipalité de Lac-Sainte-Marie

Le conseil municipal de Lac-Sainte-Marie adopte une politique de gestion des plaintes afin de bonifier le service offert aux citoyens et aux différentes clientèles de Lac-Sainte-Marie.

Clientèle visée :

Cette politique s'adresse aux citoyens de la municipalité, aux entrepreneurs, aux visiteurs, etc.

Objectif visé par la politique :

La politique de gestion des plaintes de la municipalité vise les objectifs suivants :

- Être à l'écoute de notre clientèle.
- Améliorer la qualité des produits et services.
- Mettre en place un mécanisme pour permettre à la clientèle d'exprimer son insatisfaction.
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.
- Participer à faire de Lac-Sainte-Marie 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 ou 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 signé).

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

Plainte politique : Cela fait appel à une attention particulière des membres du conseil et conduit à un changement ou à un amendement, à une résolution ou un règlement municipal.

Principes directeurs :

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes fondées ou non fondées doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. 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 les départements concernés.

3. Toutes les procédures du traitement d'une plainte 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 rejetée temporairement. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

Rappel des rôles :

1. Le rôle de l' élu :

L'un des rôles de l' élu est de représenter ses citoyens et c'est à ce titre qu'il est sollicité par des citoyens qui lui soumettent des demandes particulières et qui s'attendent à recevoir une attention personnelle de la part de la municipalité.

Le document « Rôles et responsabilités des élus » de la Fédération québécoise des municipalités du 1^{er} juillet 2013 s'exprime ainsi :

« [L' élu] ne peut faire toutes les recherches, ni trouver toutes les solutions. Il doit clarifier le plus précisément possible la demande du citoyen, le diriger vers l'organisme ou la personne appropriée et assurer un suivi. Ainsi, il pourra fournir une réponse aux demandes des citoyens sans que cette activité n'accapare tout son temps. »

L' élu, loyal envers l'organisation municipale, souhaitera que les réponses données soient cohérentes d'un citoyen à un autre et prendra donc les moyens appropriés pour s'en assurer, notamment en référant le citoyen à la présente politique.

2. Le rôle du maire :

Le maire, comme chef de la municipalité, a une responsabilité plus grande que celle des élus, puisqu'il possède un droit de surveillance,

d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité.

L'article 142 du Code municipal prescrit notamment ce qui suit :

« 142. 1. Le chef du conseil exerce le droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité, voit spécialement à ce que les revenus de la municipalité soient perçus et dépensés suivant la loi, veille à l'accomplissement fidèle et impartial des règlements et des résolutions et communique au conseil les informations et les recommandations qu'il croit convenables dans l'intérêt de la municipalité ou des habitants de son territoire.

2. Il signe, scelle et exécute, au nom de la municipalité, tous les règlements, résolutions, obligations, contrats, conventions ou actes faits et passés ou ordonnés par cette dernière, lesquels lui sont présentés par le secrétaire-trésorier, après leur adoption par le conseil, pour qu'il y appose sa signature. »

3. Le rôle de la direction générale :

La direction générale est chargée du traitement des réclamations et plaintes par le législateur.

L'article 212 du Code municipal indique notamment : « 212. Dans l'application des articles 210 et 211, le directeur général exerce notamment les fonctions suivantes:

1° il assure les communications entre le conseil, le comité administratif et les autres comités, d'une part, et les autres fonctionnaires et employés de la municipalité, d'autre part; à cette fin, il a accès à tous les documents de la municipalité et il peut obliger tout fonctionnaire ou employé à lui fournir tout document ou tout renseignement, sauf si celui-ci est, de l'avis du directeur du service de police, de nature à révéler le contenu d'un dossier concernant une enquête policière;

(...);

3° il examine les plaintes et les réclamations contre la municipalité;

(...);

(...);

6° il fait rapport au conseil ou au comité administratif sur l'exécution des décisions de celui-ci et notamment sur l'emploi des fonds aux fins pour lesquelles ils ont été votés. »

Afin de réconcilier le rôle de chacun, rôle « politique et de représentation » en regard des membres du conseil et rôle « administratif et de gestion » en regard de la direction générale, la municipalité se dote d'une politique de gestion des requêtes afin de clarifier le processus d'analyse et de traitement de celles-ci.

Les procédures :

Tout d'abord, il est bon de savoir que le personnel de la municipalité sera formé et informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes, et ce, dès son adoption par le conseil en séance publique.

Toute personne liée à la municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit au bureau municipal ou sur le site internet de la municipalité 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, en autant qu'elle contienne une description du problème (de la plainte), la date de l'évènement s'il y a lieu, ainsi que ses nom, adresse, numéro de téléphone et sa signature.

Toute plainte fondée déposée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un délai maximum de 6 jours ouvrables. 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 plaignant 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.

Le cheminement d'une plainte :

1. Réception de la plainte au bureau municipal.
2. Retourner un accusé réception par écrit à la personne qui a déposé la plainte indiquant que celle-ci sera traitée par la direction générale dans les délais prescrits.
3. La plainte sera dirigée au service concerné par la direction générale.
4. Le responsable du service donne rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse.
5. Déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le plaignant peut être invité à participer à identifier une solution.
6. Contacter à nouveau le plaignant pour l'informer de la solution retenue.
7. Confirmer le règlement de la plainte.
8. Classer le dossier.