



Politique de gestion des plaintes
À la municipalité de Notre-Dame-des-Bois

Novembre 2015

Le conseil municipal de Notre-Dame-des-Bois va mettre en place une politique de gestion des plaintes afin de bonifier le service offert aux citoyens, et aux différentes clientèles à Notre-Dame-des-Bois.

Clientèle visée :

Cette politique s'adresse aux citoyens de Notre-Dame-des-Bois, 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 Notre-Dame-des-Bois une ville 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 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.

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.

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, # 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 à la direction générale
2. Retourner un accusé réception par écrit à la personne qui a déposé la plainte
3. La plainte sera dirigée au service concerné
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