

PROVINCE DE QUÉBEC

VILLE DE SAINTE-BRIGITTE-DE-LAVAL

POL-012-15

---

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

---

---

Wanita Daniele, mairesse

---

Me Caroline Nadeau, greffière

ADOPTÉE LE 9 MARS 2015

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
PRÉAMBULE.....	3
CHAPITRE 1 DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES.....	3
ARTICLE 1 PRÉAMBULE.....	3
ARTICLE 2 TITRE ET NUMÉRO.....	3
ARTICLE 3 OBJET.....	3
ARTICLE 4 DÉFINITIONS.....	3
ARTICLE 5 CLIENTÈLE ADMISSIBLE.....	4
ARTICLE 5.1 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ.....	4
ARTICLE 5.2 NON-ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ.....	4
ARTICLE 5.3 ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ.....	4
CHAPITRE 2 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ.....	5
ARTICLE 6 LE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	5
ARTICLE 6.1 DÉLAI DE TRAITEMENT.....	5
ARTICLE 6.2 DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS.....	5
ARTICLE 7 TÉMOIGNAGE.....	5
CHAPITRE 3 DISPOSITIONS FINALES.....	7
ARTICLE 8 APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	7
ARTICLE 9 ENTRÉE EN VIGUEUR.....	7
ANNEXE 1 – CHEMINEMENT DES PLAINTES.....	8
ANNEXE 2- FORMULAIRE DE PLAINTÉ.....	9

## **PRÉAMBULE**

**CONSIDÉRANT** que la Ville désire se doter d'une politique de gestion des plaintes afin d'améliorer la qualité de ses services;

**EN CONSÉQUENCE,** il est adopté à l'unanimité que la présente politique soit adoptée, tel que ci-dessous rédigée :

## **CHAPITRE 1 DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES**

### **ARTICLE 1 PRÉAMBULE**

Le préambule fait partie intégrante de la présente politique.

### **ARTICLE 2 TITRE ET NUMÉRO**

La présente politique a pour titre « Politique de gestion des plaintes » et porte le numéro POL-012-15.

### **ARTICLE 3 OBJET**

La politique de gestion des plaintes de la Ville de Sainte-Brigitte-de-Laval vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services ;
- 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 ;
- Mettre en place un processus clair et uniforme de traitement des plaintes ;
- Répondre aux plaintes dans un délai raisonnable.

### **ARTICLE 4 DÉFINITIONS**

#### **Citoyen**

Le terme « citoyen » désigne autant la population que les entreprises.

#### **Plainte**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse ou service adéquats. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

#### **Plainte non fondée**

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'impression.

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

#### **Plainte verbale**

Une plainte verbale est considérée comme de l'information qui permet à la Ville de corriger une situation. Toute plainte verbale sera consignée via le logiciel de gestion des plaintes et requêtes, mais ne fera pas l'objet de suivi auprès du plaignant, sauf si la plainte concerne une situation ou un évènement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes.

## ARTICLE 5

### CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne peut formuler une plainte, notamment des citoyens, groupe de citoyens, employés municipaux, élus municipaux, fournisseurs, etc.

#### ARTICLE 5.1 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Ville, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être exposée par écrit ou signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte de la Ville (annexe 2);
- Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses : nom, adresse et numéro de téléphone. Une plainte transmise par télécopieur et par messagerie électronique fera également l'objet d'un examen par la Ville à la condition que le plaignant ou la plaignante la signe et s'identifie;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la Ville;
- Fournir la date de l'évènement, s'il y a lieu;
- Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Ville de faire enquête, s'il y a lieu.

#### ARTICLE 5.2 NON-ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ

Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la Ville ne sont pas traitées.

La Ville ne traite pas les plaintes relatives à :

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Ville;
- Un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- Tout sujet relevant de la régie interne de la Ville;
- Tout aspect d'une plainte est assujéti aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

#### ARTICLE 5.3 ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

Le citoyen peut en tout temps acheminer une plainte, une requête ou signaler un problème à la Ville et ce, selon l'une des trois (3) façons suivantes :

1. Téléphoner à la Ville sur les heures d'ouverture au 418 825-2515 ou laisser un message sur la boîte vocale en prenant bien soin d'indiquer le nom du plaignant ainsi qu'un numéro de téléphone pour le joindre afin d'obtenir plus de détails sur la nature de la plainte;
2. Écrire par courriel à [mairie@sbd.net](mailto:mairie@sbd.net) en prenant bien soin d'indiquer le nom du plaignant, un numéro de téléphone pour le joindre ainsi qu'une version détaillée de la nature de la plainte;
3. En complétant le formulaire prévu à cet effet (annexe 2) disponible sur le site Internet de la Ville au [www.sbd.net](http://www.sbd.net).

## CHAPITRE 2

### CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La Ville de Sainte-Brigitte-de-Laval est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la Ville, une plainte demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La Ville met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

## ARTICLE 6

### LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les 48 heures de la réception d'une plainte. La plainte est alors acheminée au responsable du service concerné, à moins que la plainte ne le concerne directement, dans lequel cas elle est traitée par la direction générale.

Le plaignant, la personne mise en cause, les employés de la Ville et toutes personnes susceptibles d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés. À la suite de l'examen du cas par le responsable du service ou le directeur général, le cas échéant, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit au directeur général et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

En se basant sur le rapport d'intervention, la Ville pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires.

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte en sera informé par écrit, ainsi que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant.

#### ARTICLE 6.1 DÉLAI DE TRAITEMENT

En fonction de la nature de la plainte, celle-ci sera traitée dans un délai raisonnable à la suite de la réception de la plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai prescrit, le plaignant est informé de la situation.

#### ARTICLE 6.2 DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale.

## ARTICLE 7

### TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements confidentiels

et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, sauf si autorisation expresse par écrit.

**POUR CONSULTATION**

### **CHAPITRE 3 DISPOSITIONS FINALES**

#### **ARTICLE 8 APPLICATION DE LA POLITIQUE**

Le directeur général est responsable de l'application de la présente politique.

#### **ARTICLE 9 ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entrera en vigueur conformément à la loi.

Adoptée à Sainte-Brigitte-de-Laval, ce 9<sup>e</sup> jour du mois de mars 2015.

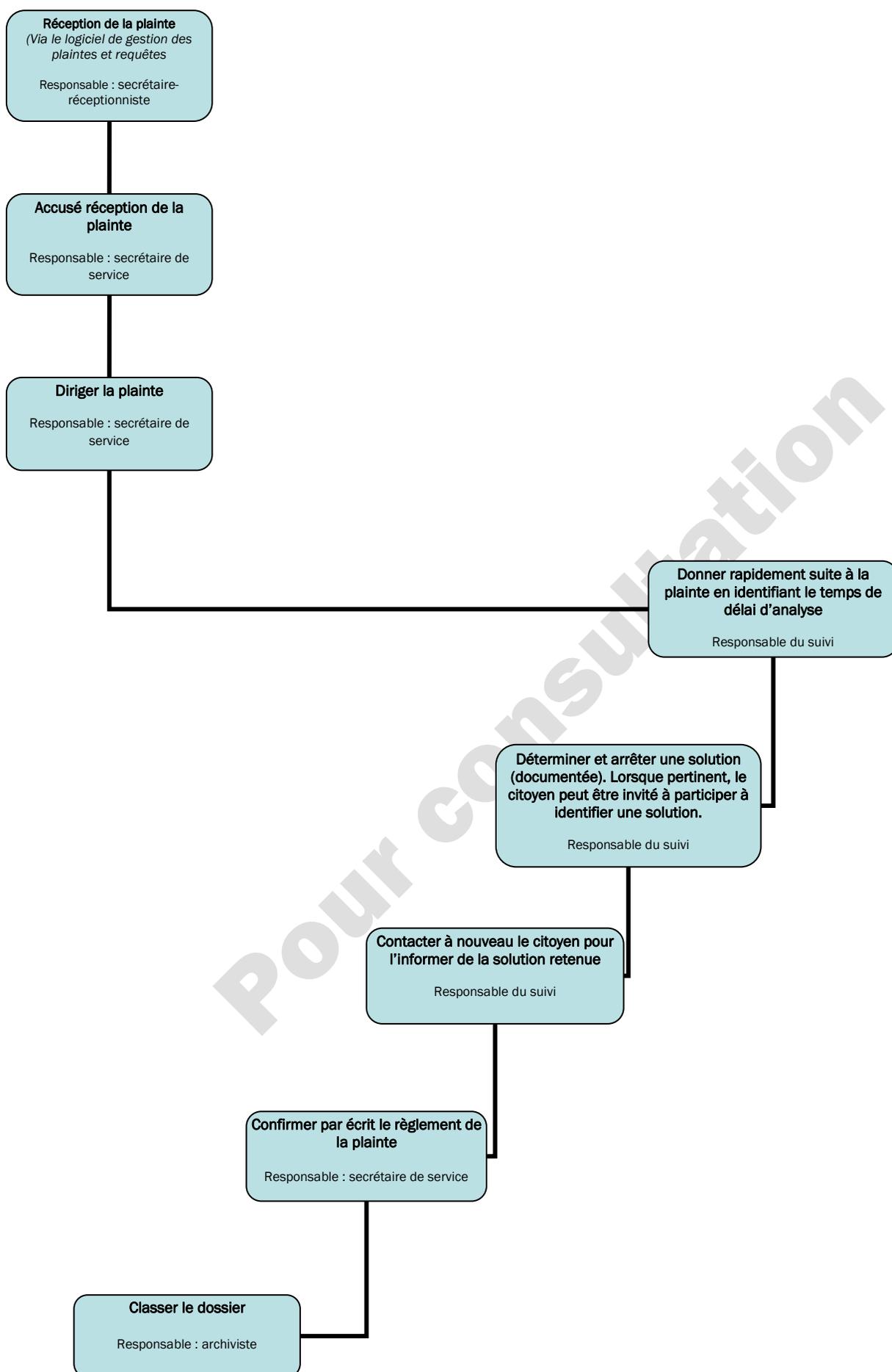
La mairesse,

La greffière,

\_\_\_\_\_  
Wanita Daniele

\_\_\_\_\_  
Me Caroline Nadeau

## ANNEXE 1 – CHEMINEMENT DES PLAINTES





**POUR CONSULTATION**