



Notre-Dame-du-Laus

POLITIQUE
DE GESTION DES REQUÊTES ET DES
PLAINTES

Municipalité de Notre-Dame-du-Laus

Juillet 2020

TABLE DES MATIERES

1.	PRÉAMBULE	1
2.	CLIENTÈLE VISÉE	1
3.	OBJECTIFS VISÉS.....	1
4.	QUELQUES DÉFINITIONS.....	2
5.	PRINCIPES DIRECTEURS.....	3
6.	PROCÉDURES	4
7.	TRAITEMENT DES REQUÊTES OU DES PLAINTES.....	5
8.	CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ	6
9.	CRITÈRES DE NON ADMISSIBILITÉ	6
10.	DÉLAI DE TRAITEMENT.....	6
11.	CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ.....	7
12.	DISPOSITIONS FINALES.....	8
13.	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR.....	8

1. PRÉAMBULE

Par cette politique de gestion des requêtes et des plaintes, le conseil municipal de Notre-Dame-du-Laus souhaite bonifier le service offert aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux différentes clientèles de Notre-Dame-du-Laus. Cet outil administratif se veut un outil supplémentaire pour être à l'écoute des résidents du territoire afin de garantir et d'améliorer la qualité des services municipaux.

2. CLIENTÈLE VISÉE

Cette politique s'adresse principalement aux citoyens de Notre-Dame-du-Laus. Les entrepreneurs, les visiteurs, etc. peuvent aussi trouver cet outils utile.

3. OBJECTIFS VISÉS

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

- 3.1. Être à l'écoute des Lausoises et des Lausois ;
- 3.2. Assurer un traitement uniforme, adéquat, neutre et objectif des plaintes et des requêtes ;
- 3.3. Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif pour permettre à la clientèle d'exprimer son insatisfaction ;
- 3.4. Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable ;
- 3.5. Préciser le rôle des membres du personnel et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des requêtes et des plaintes ;
- 3.6. Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens ;
- 3.7. Constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la ville.

4. QUELQUES DÉFINITIONS

Plainte

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

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 ou que la demande est ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis, d'une demande anonyme (non signée) ou que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.

Procédures judiciaires

Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constats d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitées car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.

Requête

Demande qui implique l'intervention d'un service de la Municipalité. 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'une lumière de rue brûlée, d'un ponceau, d'un équipement de parc défectueux, du déneigement etc. Ce type de requête est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

Signalement

Dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux et/ou d'urbanisme. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent la politique de gestion des requêtes et des plaintes :

- 5.1. 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 sauf si la plainte concerne une situation ou un évènement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la Municipalité.

- 5.2. Toutes les requêtes et les plaintes sont inscrites dans un registre. Elles sont d'abord dirigées vers la direction générale qui les dirige ensuite vers les services concernés afin qu'elles soient traitées.
- 5.3. 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. Aucun comportement violent ou manquement de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Municipalité ou à l'égard d'un citoyen sera toléré.

6. PROCÉDURES

Tout le personnel de la Municipalité est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

6.1. Rédiger une plainte écrite et la signer

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. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche.

Formulaire de plainte et de requête	Lettre
<p>Le formulaire de plainte et de requête (Annexe 1) est le mode privilégié pour la transmission d'une plainte ou d'une requête. Il doit être dûment rempli et signé avant d'être remis à la Municipalité.</p> <p>Pour trouver ce formulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En personne : à l'accueil du bureau municipal, au 66, rue Principale - Sur internet : sur le site web de la Municipalité www.notre-dame-du-laus.ca. 	<p>La lettre de plainte ou de requête doit impérativement contenir les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prénom, nom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne requérante ou plaignante ; - Objet de la requête ou de la plainte ; - Service concerné, si connu ; - Description des faits, tels la date de l'évènement, le lieu, le déroulement des événements, etc. - La signature de la personne requérante ou plaignante.

6.2. Transmettre la plainte à la Municipalité

La plainte doit être transmise à la Municipalité de l'une des manières suivantes :

- En personne, sur les heures d'ouverture de la Municipalité, à l'adresse suivante : 66, rue Principale, Notre-Dame-du-Laus (Québec) J0X 2M0 ;
- Par la poste, adressée à la direction générale, à l'adresse suivante : 66, rue Principale, Notre-Dame-du-Laus (Québec) J0X 2M0 ;
- Par courriel, à l'attention de la direction générale, à l'adresse courriel suivante : plaintes@mun-ndl.ca. Un simple courriel ne sera pas retenu comme étant une plainte écrite, sauf s'il comprend tous les éléments requis du format « lettre » à l'article 6.1.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.

6.3. Confirmation de la réception et traitement

Toute plainte déposée à la Municipalité recevra un accusé de réception dans les délais établis dans cette politique. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et, le cas échéant, de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte.

7. TRAITEMENT DES REQUÊTES OU DES PLAINTES

Afin d'assurer une gestion harmonisée et un suivi dans les meilleurs délais, toute requête ou plainte adressée à la Municipalité reçoit le traitement suivant :

- 7.1. Réception de la requête ou de la plainte, inscription de la date de réception et inscription au registre ;
- 7.2. Transmission de la requête ou de la plainte à la direction générale, qui l'achemine au service concerné ;
- 7.3. Dans le cas d'une plainte, émission d'un avis de réception écrit au plaignant dans les six (6) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Par la suite, suivi rapide en identifiant le temps de délai d'analyse ;
- 7.4. Analyse de la situation et formulation des propositions de solutions (documentées) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés.
- 7.5. Suite à l'analyse de la plainte, envoi d'une lettre ou d'un courriel au plaignant afin de l'informer de la solution retenue et des correctifs qui seront apportés, le cas échéant, en indiquant que cela confirme le règlement de la requête ou de la plainte;
- 7.6. La plainte est par la suite jugée complétée et classée. Elle est alors inscrite dans les statistiques de la Municipalité.

8. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour qu'une plainte puisse être admissible, traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du plaignant, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 8.1. Contenir les informations requises, tels que détaillés à l'article 6.1 ;
- 8.2. Être adressée à la direction générale de la municipalité (peut être transmise au comptoir, par courrier, courriel ou télécopie) ;
- 8.3. Être suffisamment détaillée pour permettre une bonne compréhension de la part de la Municipalité ;
- 8.4. Être fondée et déposée dans un délai raisonnable permettant à la municipalité de faire enquête s'il y a lieu ;
- 8.5. Être reliée à une action de la municipalité ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice.

9. CRITÈRES DE NON ADMISSIBILITÉ

La Municipalité ne traite pas les plaintes ou les requêtes suivantes :

- 9.1. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées directement à la direction générale ;
- 9.2. Les plaintes relatives à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité ;
- 9.3. Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale ;
- 9.4. Les plaintes relatives à un sujet déjà porté à l'intention d'un tribunal ;
- 9.5. Les plaintes sur tout aspect assujetti aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes ;

10. DÉLAI DE TRAITEMENT

Le traitement d'une requête ou d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la requête ou de la plainte et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. Un délai

supplémentaire peut survenir si des circonstances hors de contrôle empêchent le traitement adéquat, dont notamment :

1. Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la Municipalité ;
2. La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.

Toutefois, le requérant ou le plaignant sera avisé dans ces cas par écrit.

11. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

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 est soumise à l'application 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, dans les communications avec le plaignant. Si le traitement d'une plainte exige l'identification d'un plaignant, la Municipalité doit obtenir son autorisation écrite avant de procéder au traitement du dossier.

La plainte est conservée pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Municipalité.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillée 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 met tout en oeuvre pour assurer que les requêtes et les plaintes soient traitées en toute neutralité.

12. DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de la Municipalité de Notre-Dame-du-Laus et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps.

13. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter du jour de son adoption par le conseil municipal de la municipalité de Notre-Dame-du-Laus, soit le 14 juillet 2020, par la résolution 209-07-2020, et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.



FORMULAIRE DE REQUÊTES ET DE PLAINTES
(Annexe 1 de la Politique de gestion des requêtes et des plaintes)

DÉPÔT D'UNE REQUÊTE OU D'UNE PLAINTE ET NOTES IMPORTANTES

1. Faire parvenir votre formulaire dûment rempli à l'attention de la direction générale de la Municipalité de Notre-Dame-du-Laus, par la poste, en personne ou par courriel (coordonnées en haut de page).
2. Les formulaires partiellement remplis ou dont le requérant aurait omis, volontairement ou non, de s'identifier seront rejetés et non traités. Les plaintes anonymes ne seront pas prises en considération.
3. Votre identité demeurera confidentielle durant la procédure. Vous pourriez toutefois être contacté dans le cadre de l'enquête de la Municipalité ou appelé à témoigner, selon la situation.
4. Pour plus de détails, consultez la *Politique de gestion des requêtes et des plaintes* sur le site web de la Municipalité.

IDENTIFICATION DU REQUÉRANT (INFORMATION CONFIDENTIELLE)

Nom de famille	_____	Téléphone (maison)	_____
Prénom	_____	Téléphone travail	_____
Adresse principale	_____	Courriel	_____
Ville ou municipalité	_____	Mode de communication privilégié (cochez)	
Code postal	_____	<input type="checkbox"/> Courrier	<input type="checkbox"/> Courriel <input type="checkbox"/> Téléphone
<input type="checkbox"/> Propriétaire	<input type="checkbox"/> Locataire		

PLAINTES OU REQUÊTES

Identification du lieu concerné	Identification du propriétaire concerné (si connu)
Adresse _____	Nom _____
_____	Adresse _____

Description détaillée des faits allégués (joindre une autre feuille si requis)

Date de l'événement (si s'applique) _____

Concernant (cochez)

Parcs publics Voirie Animaux Propreté
 Urbanisme Bruit Loisirs Autre

DESCRIPTION : _____

SOLUTION PROPOSÉE

Signature du requérant (obligatoire pour traitement)	Date
--	------

SUIVI DE LA PLAINTES (RÉSERVÉ À LA MUNICIPALITÉ)

No de dossier	PL-20 _____ - _____ - _____ - _____ AA MM JJ No séquentiel	Date de réception	AA - MM - JJ
Plainte reçue par	Nom du fonctionnaire	Date de transmission au service concerné	AA - MM - JJ
Plainte transmise à	Nom de la personne concernée à la Municipalité	Date de l'accusé de réception au plaignant	AA - MM - JJ
Signature du fonctionnaire responsable		Date (AA-MM-JJ)	



Municipalité de Notre-Dame-du-Laus
66, rue Principale
Notre-Dame-du-Laus (Qc) J0X 2M0

Téléphone : 819-767-2247
Courriel : plaintes@mun-ndl.ca
www.notre-dame-du-laus.ca

FORMULAIRE DE SUIVI DES REQUÊTES ET DES PLAINTES
(Annexe 2 de la Politique de gestion des requêtes et des plaintes)

Numéro de dossier

PL-20____ - ____ - ____ - ____
AA MM JJ, No séquentiel

ÉVALUATION DE LA PLAINTÉ OU DE LA REQUÊTE

Personnes contactées ou rencontrées

- Administration Urbanisme et environnement Loisirs
 Bibliothèque Développement Travaux publics

Admissibilité

- Admissible
 Non-admissible

Explications de l'admissibilité ou de la non admissibilité :

RÉSULTAT DE LA PLAINTÉ OU DE LA REQUÊTE

Inscrire la solution apportée au règlement de la plainte ou de la requête

Transmis à la _____
direction générale le _____
Date (AA-MM-JJ)

Signature de la personne responsable du suivi de la plainte

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Date de transmission de la réponse au
plaignant (joindre la réponse)

(AA – MM - JJ)

Information transmise au conseil municipal

- Oui
 Non

Signature

Date