

# POLITIQUE POUR LA GESTION DES REQUÊTES ET DES PLAINTES



FEVRIER 2018

## 1. OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

Être à l'écoute du citoyen et fournir un traitement uniforme des requêtes et des plaintes adéquat, neutre et objectif, le tout dans un délai raisonnable ;

Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens ;

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 ;

Assurer le respect de la qualité de vie des citoyens, des élus, des employés et de tous les intervenants œuvrant pour la Ville de La Sarre ;

Participer à faire de La Sarre une ville où il fait bon vivre ;

Constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la ville.

## 2. QUELQUES DÉFINITIONS

### ***Plainte***

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement reliée 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).

### ***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 d'information***

Demande d'information qui peut être répondue au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.

***Requête de service***

Demande qui implique l'intervention d'un service de la Ville. 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, le 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.

**3. PRINCIPES DIRECTEURS**

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

- 3.1. Toutes les **plaintes** doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Les plaintes transmises par télécopie et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen par la Ville. Seule la direction pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement 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 Ville.
- 3.2. Toutes les requêtes et les plaintes sont inscrites dans le système centralisé de la Ville et sont dirigées vers les responsables des services concernés afin qu'elles soient traitées. L'adjointe à la direction générale et au cabinet du maire s'assure du traitement et du suivi des requêtes et des plaintes auprès des différents services, et ce, en application avec la politique en vigueur, et en fait rapport au directeur général.
- 3.3. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. Tout comportement violent ou manquement de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Ville ou à l'égard d'un citoyen ne sera toléré, en application avec la politique portant sur la non-violence en milieu de travail de la Ville de La Sarre.

#### **4. LES PROCÉDURES**

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

- 4.1 Toute personne liée à la Ville qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet, soit à l'hôtel de ville ou sur le site Internet de la Ville. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion.
- 4.2. Toute plainte déposée à la Ville recevra un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. 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. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé dans les huit jours ouvrables.
- 4.3. Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire à la réception des bureaux administratifs de la Ville, aux heures régulières par courrier, courriel ou télécopie ou par Internet en remplissant le formulaire de requête et de plainte en ligne.
- 4.4. Toute requête ou plainte portée à la connaissance du responsable doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres :
  - a) Nom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne requérante ou plaignante;
  - b) Date de réception de la requête ou de la plainte par la Ville;
  - c) Service concerné;
  - d) L'objet de la requête ou de la plainte;
  - e) Un exposé des faits.

#### **5. LE TRAITEMENT DES REQUÊTES ET DES PLAINTES**

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

- 5.1. Recevoir la requête ou la plainte et l'inscrire au système centralisé de la Ville.

- 5.2. Acheminer la requête ou la plainte au service concerné.
- 5.3. Dans le cas d'une plainte, émettre un avis de réception écrit au plaignant dans les six (6) jours ouvrables et donner rapidement suite en identifiant le temps de délai d'analyse.
- 5.4. Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentée) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la Ville et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés.
- 5.5. Lorsque requis, contacter à nouveau le requérant ou le plaignant pour l'informer de la solution retenue, et le cas échéant, de la date de réalisation prévue.
- 5.6. S'il y a lieu, confirmer par écrit le règlement de la requête ou de la plainte au requérant ou au plaignant.
- 5.7. Compléter et classer le dossier et inclure la requête ou la plainte dans les statistiques de la Ville.
- 5.8. Faire un rapport mensuel à la direction générale et au conseil municipal du suivi des requêtes et des plaintes.

## **6. 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 :

- a) Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la Ville de La Sarre ;
- b) 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.

## **7. CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ**

Un dossier de requête ou de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du service concerné et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en

préserve la confidentialité. Le dossier sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Ville.

La Ville est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Si le traitement d'une plainte exige l'identification d'un plaignant, la Ville doit obtenir son autorisation écrite avant de procéder au traitement du dossier.

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

## **8. DISPOSITIONS FINALES**

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de la Ville de La Sarre et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps.

## **9. APPROBATION DE LA POLITIQUE**

Le conseil municipal de la Ville de La Sarre a approuvé la politique le 13 février 2018.

## **10. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le 13 février 2018.

---

Note : Seul le masculin est utilisé dans le présent document, sans aucune discrimination, ceci afin d'alléger le texte.