

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-ZÉNON

17 octobre 2011

## OBJECTIFS

- Répondre adéquatement le plus rapidement possible aux citoyens
- Mettre en place un processus clair et uniforme de traitements des plaintes et des requêtes;
- Fournir aux plaignants et aux requérants un traitement neutre et objectif;
- Répondre aux plaintes et aux requêtes dans un délai raisonnable;
- Assurer la confidentialité du traitement des plaintes et des requêtes.

## SUIVI DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

Pour que le suivi d'une plainte ou d'une requête par la municipalité soit fait auprès du plaignant ou du requérant, la plainte ou la requête doit répondre aux critères suivants:

- Plainte ou requête exposée par écrit, signée et adressée à la Municipalité. Un formulaire peut-être fourni à cette fin;
- La plainte ou la requête doit comprendre les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou du requérant;
- Plainte ou requête suffisamment détaillée avec les informations nécessaires pour permettre une intervention.

## NON-ADMISSIBILITÉ DES PLAINTES

Les plaintes suivantes ne seront pas traitées par la Municipalité :

- Plainte anonyme;
- Plainte non adressée directement à la Municipalité;
- Plainte se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
- Plainte se rapportant à un litige déjà en traitement par un tribunal;
- Plainte relevant d'une instance gouvernementale;

### TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES REQUÊTES VERBALES

- Toute personne qui veut faire une plainte ou une requête verbale admissible doit s'adresser directement :

- à l'inspectrice en bâtiment et en environnement pour ce qui est des plaintes et requêtes relatives à l'urbanisme, à l'environnement et aux nuisances;
- au responsable des travaux publics pour les plaintes et requêtes relatives à la voirie, aux égouts et aux matières résiduelles;
- à la préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable pour les plaintes et requêtes relatives à la location des salles municipales et à l'aqueduc municipal;
- à la directrice générale adjointe et secrétaire-trésorière adjointe pour les plaintes et requêtes relatives à aux taxes municipales, à la perception, à l'évaluation et aux mutations immobilières;
- au directeur général et secrétaire-trésorier pour les plaintes et requêtes relatives au personnel et aux élus de la municipalité.
- au maire pour les plaintes et requêtes relatives au directeur général et secrétaire-trésorier de la municipalité.

**Rappel :**

- **Le membres du personnel tenteront de répondre adéquatement le plus rapidement possible (sur le champs) aux plaignants et aux requérants.**
- **À l'exception des requêtes faites au sujet de leur propre dossier, seules les plaintes et requêtes écrites feront l'objet d'un suivi auprès des plaignants et des requérants.**

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES REQUÊTES ÉCRITES

- Toute plainte et toute requête écrite admissible doit être reçue par la préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable qui l'inscrit au registre des plaintes et des requêtes sous le titre de « plainte » ou celui de « requête »;
- La préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable ou la personne qui la remplace, transmet la plainte ou la requête écrite admissible au responsable concerné, soit :
  - à l'inspectrice en bâtiment et en environnement pour ce qui est des plaintes et requêtes relatives à l'urbanisme, à l'environnement et aux nuisances;
  - au responsable des travaux publics pour les plaintes et requêtes relatives à la voirie, aux égouts et aux matières résiduelles;
  - à la préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable pour les plaintes et requêtes relatives à la location des salles municipales et à l'aqueduc municipal;
  - à la directrice générale adjointe et secrétaire-trésorière adjointe pour les plaintes et requêtes relatives à aux taxes municipales, à la perception, à l'évaluation et aux mutations immobilières;
  - au directeur général et secrétaire-trésorier pour les plaintes et requêtes relatives au personnel et aux élus de la municipalité.
  - au maire pour les plaintes et requêtes relatives au directeur général et secrétaire-trésorier de la municipalité.

- La préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable ou la personne qui la remplace remet aussi, par courriel, une copie de toutes les plaintes ou les requêtes écrites admissibles au directeur général et secrétaire-trésorier;
- Un accusé de réception est remis au plaignant ou au requérant sur le champ ou au plus tard dans les 20 jours suivant la réception de la plainte ou de la requête;
- Une fois que la plainte ou la requête a fait l'objet d'une intervention ou de correctifs de la part de la municipalité et que le dossier est clos, une lettre rendant compte des conclusions de ce dossier est envoyée par le responsable concerné ou par la préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable, au plaignant ou au requérant avec une copie par courriel au directeur général et secrétaire-trésorier (et à la préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable, s'il y a lieu);
- Lorsqu'une plainte ou une requête nécessite une intervention ou des correctifs de la part de la municipalité qui prends plusieurs mois, la préposée à l'accueil et à l'information coresponsable de l'eau potable tient à jour les informations sur ce dossier et informe régulièrement par courriel le directeur général et secrétaire-trésorier;
- 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.

### DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant ou le requérant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte ou sa requête auprès du directeur général et secrétaire-trésorier de la Municipalité, lequel soumettra au Conseil municipal la plainte ou la requête et l'analyse réalisée par le personnel. Le Conseil municipal rend sa décision dans les trente jours.

### TÉMOIGNAGES

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant est susceptible d'être obligé à se présenter devant un tribunal compétant, que la plainte soit écrite ou non et signée ou non.

# Formulaire de réception de plainte ou requête - suivi

## Solution et/ou suivi

---

---

---

---

---

---

---

Suivi fait par: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

Date du retour au plaignant ou au requérant:

\_\_\_\_\_

par téléphone  en personne  par écrit

Date de finalisation: \_\_\_\_\_

transmis au DG \_\_\_\_\_

registre des plaintes