



MUNICIPALITÉ DE SAINT-CLÉOPHAS

356, rue Principale

Saint-Cléophas (Québec) G0J 3N0

Tel: 418-536-3023 - Fax: 418-536-1349

Courriel: stcleophas@mrcmatapedia.qc.ca

Site internet: www.stcleophas.com

Copie de résolution

À une séance régulière du conseil municipal de Saint-Cléophas, tenue le 8 septembre 2014 à 19h30 et à laquelle sont présents:

Monsieur Jean-Paul Bélanger, maire.

*Les conseillers: Gilbert Gauvin, Richard Fournier,
Roland St-Pierre et Normand St-Laurent.*

Les conseillers Langis Joubert et Réjean Hudon sont absents.

Tous formant quorum sous la présidence du maire.

Madame Katie St-Pierre, directrice générale et sec.-très. est aussi présente.

POLITIQUE ET PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES

ATTENDU QUE le Conseil municipal de Saint-Cléophas poursuit un objectif d'excellence dans les services offerts aux citoyens;

ATTENDU QU'il désire être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services municipaux;

ATTENDU QU'il est opportun d'adopter une politique et des procédures visant la gestion des plaintes pour permettre aux citoyens de mieux communiquer leurs insatisfactions;

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par Richard Fournier, appuyé par Normand St-Laurent et résolu d'adopter la politique et les procédures suivantes concernant la gestion des plaintes:

1. OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

- Être à l'écoute du citoyen.
- Améliorer les services municipaux.

2. 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, le déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

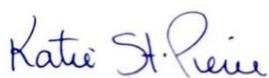
Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

- 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.
- Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer les services concernés. En cas d'absence de la direction générale, la personne au greffe est mandatée d'office pour recevoir ces plaintes.
- 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. 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 niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

4. PROCÉDURES

- 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 soit au bureau municipal ou, s'il y a lieu, 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.
- Toute plainte (fondée) déposée à la municipalité recevra un accusé de réception dans un maximum de 6 jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, un suivi de la plainte (fondée) sera fait par téléphone auprès du contribuable dans un délai de 15 jours ouvrables. Pour toute plainte fondée ou non fondée signée et déposée à la municipalité, le citoyen 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.
- Les différentes étapes dans le cheminement d'une plainte sont:
 - Réception de la plainte par la direction générale;
 - Diriger la plainte au service concerné;
 - Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse;
 - Déterminer une solution (documentée). Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
 - Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
 - Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
 - Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la municipalité.

Copie certifiée conforme
Donnée à Saint-Cléophas,
ce 17 septembre 2014



Katie St-Pierre,
Directrice générale et sec.-très.