



MUNICIPALITÉ  
**SAINT-LUCIEN**

**POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

**20 SEPTEMBRE 2017**

## PRÉFACE

Le conseil de la municipalité de Saint-Lucien met en place une politique de gestion des plaintes afin de bonifier le service offert aux citoyens et aux différentes clientèles de Saint-Lucien. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut, par cet outil administratif, garantir et améliorer la qualité des services municipaux.

C'est donc avec plaisir que nous vous présentons notre « Politique de gestion des plaintes ».

## CLIENTÈLE VISÉE

Cette politique s'adresse principalement aux citoyens de Saint-Lucien.

## OBJECTIFS

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

- Être à l'écoute des Luciennois et Luciennoises;
- Améliorer la qualité des produits et services;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre à la clientèle d'exprimer son insatisfaction;
- 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;
- Participer à faire de Saint-Lucien une municipalité où il fait bon vivre.

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

**Plainte politique** : Cela fait appel à une attention particulière des membres du conseil et conduit à un changement ou à un amendement, à une résolution ou un règlement municipal.

## PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent la politique de gestion des plaintes :

1. Toutes les plaintes fondées ou non fondées doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer les départements concernés.
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. 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 rejetée temporairement. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

## LES PROCÉDURES

Tout d'abord, il est bon de savoir que tout le personnel de la Municipalité est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens de la Municipalité.

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 sur le site Internet ([www.saint-lucien.ca](http://www.saint-lucien.ca)) de la Municipalité. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion;

- Tout citoyen est invité à contacter directement la direction générale de la Municipalité pour discuter du problème et présenter la plainte écrite afin qu'elle soit traitée;
- Toute plainte déposée à la Municipalité recevra un accusé de réception dans un maximum de sept jours ouvrables. Néanmoins, cette politique vise, de manière générale, à pouvoir accuser réception des plaintes dans les deux jours ouvrables suivant son dépôt. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et 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 en deçà de 7 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'ouverture du bureau municipal, par courriel ou par télécopieur.

## LE CHEMINEMENT DE LA PLAINE

1. Réception de la plainte;
2. Diriger la plainte au service concerné en collaboration avec la direction générale;
3. Donner suite à la plainte (au maximum 7 jours suivant le dépôt) en identifiant le temps de délai d'analyse;
4. Déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
5. Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
7. Classer le dossier et inclure la requête dans le registre de la Municipalité.