



# Politique et procédures de gestion des plaintes et requêtes Village de Senneville

---

## 1. OBJECTIFS

Le Conseil municipal en place prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. 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.

### CLIENTÈLE VISÉE

Cette politique s'adresse principalement aux résidents du territoire du village de Senneville, quel que soit le secteur où ils habitent.

### OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

- Fournir aux plaignants un traitement des plaintes ou requêtes adéquat, neutre et objectif;
- assurer un traitement uniforme des plaintes et requêtes;
- répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
- améliorer le service offert à la population.

## 2. DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, les expressions et mots suivants signifient :

### ***Agent des plaintes***

Personne à l'emploi du village de Senneville désigné par la direction générale de recevoir, examiner et présenter les plaintes ou requêtes portées à l'endroit de la municipalité au directeur général.

### ***Personne plaignante***

Toute personne qui formule une plainte ou requête directement au village de Senneville, par écrit.

### ***Plainte***

Expression écrite du mécontentement que l'on éprouve, généralement, relié à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service, un comportement humain, une dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

### ***Plainte fondée***

Lorsqu'il 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).

***Procédure d'examen***

Procédure d'examen des plaintes ou requêtes établie par le conseil municipal du village de Senneville aux fins de l'examen d'une plainte ou requête.

***Requête***

Ceci fait référence à une demande particulière, à un changement de situation immédiate ou déterminée dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, une chaussée glissante, déneigement, etc. Ce type de plainte administrative est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

***Directeur général***

Le Directeur général du village de Senneville voit à l'application de la présente politique et peut avoir accès à toute information relative aux dossiers des plaintes ou requêtes.

### **3. PRINCIPES DIRECTEURS**

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

- 3.1.** Toutes les plaintes ou requêtes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Toute personne plaignant pourrait faire entendre leur plainte ou requête (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne refuse de porter sa plainte ou requête par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée;
- 3.2.** L'agent des plaintes, sous la direction du directeur générale, est responsable de l'application de la procédure d'examen. L'agent des plaintes dirigera d'abord les plaintes vers la direction générale, qui verra à les déléguer au service concerné.
- 3.3.** Toutes les procédures du traitement des plaintes ou requêtes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

### **4. LES PROCEDURES**

Les objets de plainte ou requête sont ceux prévus aux définitions du terme « plainte » ou « requête », énumérés dans l'article 1 du présent document.

**4.1. Formulation**

Afin d'entamer la démarche de gestion, la personne plaignante doit formuler sa plainte directement au village de Senneville par écrit auprès de l'agent des plaintes

en remplissant le formulaire prévu à cet effet qui est disponible à l'hôtel de ville ou sur le site internet de la municipalité. Une lettre de plainte signée sera également acceptée.

Toute plainte portée à la connaissance de l'agent des plaintes devrait contenir les informations suivantes :

- le nom, prénom, adresse complète, numéro de téléphone et date de naissance de la personne plaignante;
- la date de réception de la plainte par le village de Senneville;
- l'identification du service municipal visé par la plainte;
- l'objet de la plainte;
- un exposé des faits.

#### **4.2. Admission**

Les plaintes anonymes ou celles qui ne sont pas adressées directement au village de Senneville, ne seront pas traitées. De plus, le village de Senneville ne traite pas les plaintes relatives à :

- un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort du village de Senneville;
- un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

#### **4.3. Avis de réception**

Le village de Senneville émettra un avis de réception écrit aux plaintes qu'elle reçoit dans un délai de 72 heures.

#### **4.4. Traitement**

Toutes les plaintes ou requêtes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à diriger vers les services concernés pour traitement de la manière suivante :

- a) analyser la plainte, au besoin téléphoner ou rencontrer le citoyen;
- b) donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse;
- c) déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
- d) contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
- e) faire un rapport écrit à l'agent des plaintes ainsi qu'à la direction générale du suivi et règlement des plaintes;
- f) classer le dossier.

Une plainte doit être amenée à l'attention du conseil municipal si cela comporte des amendements et/ou une modification à un règlement et/ou une résolution, un service additionnel, une augmentation du niveau de service, etc. Dans ce cas, le responsable informe le citoyen et ne devra prendre aucun engagement envers le citoyen quant au traitement final de sa plainte.

Une plainte concernant un engagement, un acte, une décision, une omission de la part d'un membre du personnel doit obligatoirement être soumise par écrit, signée par le citoyen et transmise immédiatement au directeur général.

#### **4.5. Délai**

Le traitement 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 plainte par le service concerné et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. Un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, dont notamment :

- le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate de la direction;
- le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe du village de Senneville;
- la nature et la complexité de la plainte à traiter, compte tenu du temps écoulé depuis la survenance des événements à la source de la plainte.

#### **4.6. Conservation et confidentialité**

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde de l'agent des plaintes et il est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation du village de Senneville.

#### **4.7. Désaccord sur les conclusions**

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises dans les délais prescrits, elle a également droit de recours auprès du directeur général du village de Senneville. En cas de désaccord avec la réponse fournie par le directeur général, la personne plaignante peut transmettre sa plainte au conseil municipal pour décision finale.

### **5. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.

|                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| Date d'entrée en vigueur : 2013-09-23 | Résolution no. : 2013-09-1391 |
| Remplacer :                           |                               |