



## Municipalité de Saint-Pie-de-Guire

---

### **POLITIQUE ET PROCÉDURE EN GESTION DES PLAINTES**

Il est proposé par monsieur le conseiller Claude Desmarais  
Appuyé par monsieur le conseiller Georges Martel  
Et résolu à l'unanimité des conseillers présents  
D'ADOPTER une politique et procédures en gestion des plaintes :

#### **POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES?**

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 au résident du territoire de la Municipalité de Saint-Pie-de-Guire, quelque soit le secteur où il habite.

#### **OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE**

- Être à l'écoute du citoyen
- Maintenir l'efficacité des services aux citoyens et les améliorer, au besoin
- Participer à faire de la Municipalité de Saint-Pie-de-Guire où il fait bon vivre

#### **QUELQUES 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.

#### **PRINCIPES DIRECTEURS**

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :



## Municipalité de Saint-Pie-de-Guire

---

1. **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;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés;
3. 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.

### LES PROCÉDURES

Tout d'abord, il est bon de savoir que tout le personnel de la Municipalité est informé de la présente politique 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.stpiedeguire.ca](http://www.stpiedeguire.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 six 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 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'ouverture du bureau municipal, par courriel ou par télécopieur.

### LE CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ

1. Réception de la plainte;
2. Diriger la plainte au service concerné en collaboration avec la direction générale;
3. Donner rapidement suite à la plainte 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 les statistiques de la Municipalité.

ADOPTÉE