

	Ville de Sainte-Anne- de-Bellevue	Politique no. : DG-P-11-04
		Objet: Politique de gestion des plaintes
		Section : Direction générale

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

1. Date d'entrée en vigueur :

La présente politique entre en vigueur le 13 décembre 2011.

2. Application :

La présente politique s'applique à toutes les plaintes verbales et écrites reçues par la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue de la part d'un citoyen.

Cette politique est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue, basé sur des principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-tend la gestion par le résultat.

3. Énoncés de la politique :

3.1 Objectif :

L'objectif de la présente politique est de préciser le rôle des membres du personnel, humaniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.

3.2 Résultats escomptés

3.2.1 Améliorer le service aux citoyens;

3.2.2 La mise en place d'un mécanisme afin de permettre au citoyen de formuler une plainte formelle

Préparé par : Direction générale	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : (12-401-11)
Date d'entrée en vigueur : 13 décembre 2011	
Remplace :	

DÉFINITION :

Citoyen :

Le terme citoyen désigne autant les citoyens ainsi que les personnes morales.

Plainte :

Expression écrite adressée à la Ville de Sainte-Anne-de-Bellevue concernant l'insatisfaction envers un ou des services offerts par la municipalité.

Une plainte est reçue et traitée dans la mesure où le citoyen fournit les informations suivantes :

- Nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel, si possible
- L'objet de la plainte
- La date de l'événement

Plainte fondée :

Lorsqu'il peut y avoir un préjudice et qui peut entraîner un changement, une correction de situation.

Plainte non fondée :

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception et que la requête est ponctuée d'impression.

Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis

Procédures judiciaires :

Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constats d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitées car le processus judiciaire ne peut être interrompu.

Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.

Préparé par : Direction générale	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : (12-401-11)
Date d'entrée en vigueur : 13 décembre 2011	
Remplace :	

PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

1. Dès la réception d'une plainte, soit verbale et/ou écrite, lui assigner un numéro et l'enregistrer dans le logiciel gestionnaire municipal.
2. Diriger la plainte au service concerné.
3. Donner suite dans un délai maximum de 5 jours ouvrables en procédant de la manière suivante :
 - a) Analyser la plainte, au besoin téléphoner ou rencontrer le citoyen;
 - b) Faire un suivi de la résolution de la plainte par le Chef de service;
 - c) Téléphoner au citoyen pour effectuer un suivi;
 - d) Confirmer le règlement de la plainte par courriel, si possible.
4. Faire un rapport hebdomadaire à la direction générale du suivi des plaintes.

N.B. les plaintes doivent être traitées par l'administration municipale. Dans ce cadre, une plainte peut être acheminée à un comité pour commentaire. Toutefois, le service est responsable de traiter la plainte du citoyen et de procéder au règlement de la plainte.

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 informera 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.

Préparé par : Direction générale	Règlement no. : N/A
Responsable : Direction générale	Résolution no. : (12-401-11)
Date d'entrée en vigueur : 13 décembre 2011	
Remplace :	