



**POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES
PLAINTES DES CITOYENNES ET DES CITOYENS
EN REGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES À LA
CLIENTÈLE**

**Politique concernant le traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens
en regard de la qualité des services à la clientèle**

La Municipalité de Palmarolle s'engage à mener ses actions selon les cinq (5) valeurs suivantes; respect, rigueur, transparence et ouverture d'esprit.

Elle fait du traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens une préoccupation institutionnelle en se dotant d'une politique de traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens en regard de la qualité des services à la clientèle et du respect des règlements municipaux.

I. Les buts de la politique

La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les règles qui régissent le traitement des plaintes liées aux actions de la Municipalité dans l'exercice de sa mission et de ses responsabilités;
- Vise à s'assurer de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens;
- Vise à s'assurer d'une application équitable et du respect des règlements municipaux;
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion qui assurent aux plaignantes ou aux plaignants un traitement personnalisé dans le respect de l'équité procédurale.

II Le champ d'application

Cette politique implique tout le personnel de la Municipalité, permanents et temporaires, stagiaires, étudiants et toute personne, non membre de son personnel, à qui elle confie un mandat.

- Toute plainte liée à la qualité des services est traitée avec discrétion;
- Toute plainte liée au non-respect d'un règlement municipal;
- Le mécanisme de traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens est souple, simple et rapide.

III Les définitions

La plainte :

L'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction à l'égard de la qualité des services rendus par la Municipalité dans l'exercice de ses mandats.

Un comportement jugé inadéquat d'un employé (e) envers un Citoyen ou Citoyenne.

Un Citoyen qui dénonce une infraction qui relève d'un règlement municipal.

Sont exclues :

- La contestation d'un jugement d'un tribunal;

**Politique concernant le traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens
en regard de la qualité des services à la clientèle**

- La contestation d'une décision de la Municipalité, sauf en ce qui concerne le non-respect de l'équité procédurale.

La Municipalité peut refuser de traiter toute plainte relative à la qualité des services pour un service donné au-delà d'un délai de 3 mois.

Le registre des plaintes :

Rapport qui collige l'ensemble des plaintes en vertu de la présente politique. Il contient les informations suivantes :

- L'attribution d'un numéro de dossier et la date de la réception de la plainte ;
- Le nom de la plaignante ou du plaignant ;
- L'objet de la plainte et ses motifs ;
- La direction concernée et l'employée ou l'employé concerné s'il y a lieu ;
- Les actions posées ;
- La date de la conclusion de l'intervention ;
- Les recommandations découlant de l'examen de la plainte.

IV Les rôles et responsabilités des différents intervenants

Le Conseil Municipal :

- Approuve la présente politique et veille à son application ;
- Désigne une ou un responsable de la qualité des services à la clientèle en la personne de la Direction générale ;
- Reçoit les recommandations du responsable de la qualité des services et prend le cas échéant les mesures qui s'imposent ;
- Traite toute plainte mettant en cause la ou le responsable de la qualité des services ainsi qu'en l'application d'un règlement municipale.

La responsable ou le responsable de la qualité des services à la clientèle ainsi que l'application des règlements municipaux en la personne de la Direction générale :

- Coordonne l'application de la politique ;
- Reçoit les plaintes d'insatisfaction quant au traitement et conclusion d'une plainte liée à la qualité des services ou du non-respect d'un règlement municipal par un Citoyen., Les plaintes mettant en cause une ou un gestionnaire et les plaintes concernant la gestion de dossiers ou de programmes et l'inscrit dans le registre des plaintes de la localité;
- Informe la plaignante ou le plaignant du résultat du traitement de sa plainte dans le cadre des plaintes mentionnées précédemment ;

**Politique concernant le traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens
en regard de la qualité des services à la clientèle**

- Fait rapport tous les mois au Conseil Municipal à la séance ordinaire, émet des commentaires ou fait des propositions à celui-ci ;
- Collabore avec les secteurs des services impliqués pour identifier les besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel de la Municipalité ;
- Assure la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;

Autres activités déléguées à la direction générale de la Municipalité :

- Adhèrent aux valeurs organisationnelles, notamment celles liées à la qualité des services ;
- Enregistrent toute plainte liée à la qualité des services dans le registre local ;
- Appliquent la présente politique au sein de leur direction et traitent les plaintes qui leur sont adressées dans un délai de 30 jours ;
- Informent la citoyenne ou le citoyen des conclusions de leur intervention et inscrivent celles-ci dans le registre local
- Informent l'employé (e) de la plainte et de ses conclusions ;
- En cas d'insatisfaction de la plaignante ou du plaignant quant au traitement et aux conclusions d'une plainte qualité des services, transmettent le dossier au Conseil municipal pour le suivi;
- Proposent, le cas échéant, des recommandations quant à l'amélioration de la prestation de services au citoyen ;
- Soumet au Conseil, à la fin de l'année financière un rapport statistique des plaintes qui ont été reçues, traité, conclues avec une synthèse des recommandations qui y sont associées et toutes informations contributives à l'amélioration de la qualité des services.

Les employés/ées :

- Reconnaissent à la citoyenne ou au citoyen le droit d'exprimer son insatisfaction quant au service reçu ou au non-respect d'un règlement municipal par un Concitoyen;
- Collaborent à l'application de la politique;
- Informent la citoyenne ou le citoyen insatisfait de l'existence de la présente politique;
- Dirigent la citoyenne ou le citoyen insatisfait vers leur gestionnaire;
- Remet au citoyen un formulaire de plainte.

V Les modalités d'application

Une plainte initiale liée au service rendu par un employé/e dans le cadre de ses fonctions; elle est traitée par la direction générale de l'employé/e.

**Politique concernant le traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens
en regard de la qualité des services à la clientèle**

Une plainte initiale liée à un non-respect d'un règlement municipal est traitée par la Direction générale

En cas d'insatisfaction quant au traitement et conclusion d'une plainte par la direction générale, le Conseil en assure le traitement.

Une plainte mettant en cause le comportement de la direction générale est quant à elle est traitée par le Conseil. Suite à l'analyse de la plainte.

Les plaintes mettant en cause la responsable ou le responsable de la qualité des services (Direction générale) sont des plaintes qui relèvent directement du Conseil de la Municipalité.

Enfin, les plaintes concernant la gestion des dossiers ou des programmes sont traitées par le Conseil.

La responsable ou le responsable de la qualité des services à la clientèle peut rejeter toute plainte jugée frivole, hors compétence ou abusive et en fait rapport au Conseil.

Municipalité de Palmarolle

499, route 393, C.P. 309
Palmarolle (Québec) J0Z 3C0
Téléphone : 819 787-2303
Site Internet : www.palmarolle.ao.ca
Internet : www.palmarolle.ao.ca