



**MUNICIPALITÉ DE NAMUR
996, RUE DU CENTENAIRE
NAMUR, QUÉBEC
J0V 1N0**

Tél. : (819) 426-2457 - Fax : (819) 426-3074

**POLITIQUE ET PROCÉDURES
DE GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES**

JUIN 2014

Le Conseil municipal, de concert avec la direction générale, prescrit l'excellence des services offerts à sa population. Par ce fait, il désire être à l'écoute des citoyens et veut assurer, dans la mesure du possible, d'améliorer les services et la qualité de vie des résidents.

Cette politique s'adresse principalement aux résidents du territoire de la municipalité de Namur. Les visiteurs qui désirent déposer une plainte, suite à un préjudice, peuvent le faire en communiquant directement avec la direction générale.

OBJECTIFS:

Les objectifs de la Municipalité de Namur dans l'exercice du mandat sur la gestion du traitement des plaintes sont les suivantes:

- Fournir aux plaignants un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
- Orienter des actions pour optimiser l'utilisation des ressources;
- Améliorer le service offert à la population.

DÉFINITIONS

Plainte

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement, d'une personne ou du comportement du personnel

Plainte fondée

Lorsqu'il y a un 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'un commentaire, d'une rumeur, d'une suggestion, d'un avis et que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque

Plainte administrative (requête)

Une plainte administrative est l'expression d'une demande particulière, à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps. Par exemple, la réparation d'un nid de poule, d'un lampadaire de rue brulé, demande d'installation de signalisation, de déneigement, etc..

SUIVI DES PLAINES ET DES REQUÊTES

Pour que le suivi d'une plainte ou d'une requête par la municipalité soit fait auprès du plaignant ou du requérant, la plainte ou la requête doit répondre aux critères suivants:

- Plainte exposée par écrit, par téléphone, en personne ou par courriel;
- La plainte doit comprendre les noms, prénoms, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- La plainte doit être suffisamment détaillée avec les informations nécessaires pour permettre une intervention;
- Être relié à une action de la Municipalité ou d'un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice;
- Ne doit pas se rapporter à un litige privé et qui n'est pas du ressort de la Municipalité

PROCÉDURES

Toute personne affectée au différent service de la Municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen-plaignant à remplir le formulaire prévu à cet effet au bureau municipal lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes. Une lettre, un téléphone, du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion. Cependant, le plaignant s'assure de fournir toutes les informations nécessaires au bon traitement de sa plainte;

Suite à une plainte, le plaignant sera alors informé des mesures qui seront entreprises et lui confirmera les correctifs qui seront apportés ou la solution retenue;

Si le citoyen est réticent à cette procédure, il sera alors invité à contacter la direction générale de la Municipalité pour discuter du problème;

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant

La Municipalité traite les plaintes en toute neutralité.

DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de Namur et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps