



**POLITIQUE DE GESTION DES
PLAINTES ET REQUÊTES**

Adoption de la politique le :

27 novembre 2023

Numéro de la résolution d'adoption de la politique :

487-2023

AMENDEMENTS

| Numéro de résolution | Date d'entrée en vigueur | Modifications apportées |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|-------------------|--|
| PRÉAMBULE | 7 |
| ARTICLE 1 | OBJECTIFS 7 |
| ARTICLE 2 | CHAMP D'APPLICATION 7 |
| ARTICLE 3 | DÉFINITIONS..... 7 |
| ARTICLE 4 | RÔLES ET RESPONSABILITÉS 9 |
| ARTICLE 5 | PRINCIPES DIRECTEURS 9 |
| 5.1 | DÉPÔT D'UNE REQUÊTE..... 9 |
| ARTICLE 6 | RÈGLES APPLICABLES 10 |
| 6.1 | ADMISSIBILITÉ D'UNE REQUÊTE..... 12 |
| 6.1.1 | CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 12 |
| 6.1.2 | NON-ADMISSIBILITÉ..... 12 |
| ARTICLE 7 | PROCÉDURES DE TRAITEMENT..... 12 |
| 7.1 | RÉCEPTION 13 |
| 7.2 | ENREGISTREMENT 13 |
| 7.3 | ACCUSÉ RÉCEPTION..... 13 |
| 7.4 | PRISE EN CHARGE 13 |
| 7.5 | SUIVI DE L'ÉVOLUTION 14 |
| 7.6 | SUIVI FINAL 14 |
| 7.7 | ARCHIVAGE 14 |
| ARTICLE 8 | CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ 15 |
| ARTICLE 9 | DÉLAI DE TRAITEMENT 15 |
| ARTICLE 10 | PRIORISATION DES REQUÊTES 15 |
| ARTICLE 11 | RESPONSABILITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE..... 15 |
| ARTICLE 12 | MESURES DISCIPLINAIRES..... 16 |
| ARTICLE 13 | DIFFUSION DE LA POLITIQUE..... 16 |
| ARTICLE 14 | ENTRÉE EN VIGUEUR 16 |
| ANNEXE A | 17 |

PRÉAMBULE

La Ville de Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier fait de son service aux citoyens l'une de ses priorités. Elle est soucieuse de leur offrir des outils assurant l'efficacité de son traitement et désire travailler en amélioration continue afin de bonifier la qualité de ses services à la population.

Elle a donc élaboré cette politique afin d'encadrer le travail de ses employés et d'assurer aux citoyens un suivi adéquat.

ARTICLE 1 OBJECTIFS

Les objectifs de la présente politique sont les suivants :

- Être à l'écoute du citoyen et fournir un traitement des requêtes uniforme, adéquat, neutre et objectif, le tout dans un délai raisonnable;
- Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens;
- Préciser le rôle des membres du personnel et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des requêtes;
- Assurer le respect de la qualité de vie des citoyens, des élus, des employés et de tous les intervenants œuvrant pour la Ville de Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier (ci-après désignée, la Ville);
- Participer à faire de la ville un endroit où il fait bon vivre.

ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés de la Ville, incluant les cadres et la direction générale. Elle doit être respectée dans toute relation entre les employés de la Ville et la population. Elle permet d'assurer l'équité dans le traitement des demandes de service, demandes d'information exhaustives, plaintes, rétroactions et signalements et d'assurer un suivi, lorsqu'il y a lieu.

ARTICLE 3 DÉFINITIONS

Demande de service

Demande qui implique l'intervention d'un service de la Ville. 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, le déneigement, etc.

Demande d'information exhaustive

Demande d'information qui ne peut être répondue au premier contact avec le service concerné et qui nécessite des recherches plus approfondies ainsi qu'un suivi.

Litige privé

Différend entre deux citoyens relativement à une question de droit privé défini par le Code civil.

Plainte

Une plainte est définie comme étant l'expression du mécontentement que l'on éprouve. Généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée

Lorsqu'un préjudice est causé à quiconque et que ce dernier entraîne, généralement, un changement ou une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement afin de corriger la situation.

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 ou d'un avis.

Procédures judiciaires

Les plaintes reçues dans le cadre de constats d'infractions ou de procédures 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.

Signalement

Dénonciation adressée à la Ville de la part d'un citoyen relativement à une infraction aux règlements d'urbanisme ou à d'autres règlements municipaux, ou encore à une problématique présente sur le territoire. Un signalement peut être considéré comme une plainte. De ce fait, les signalements peuvent également être non fondés et reçoivent le même traitement qu'une plainte.

Requête

Toute plainte, demande de service ou demande d'information exhaustive, signalement ou rétroaction formulé par une personne, adressé à la Ville.

Rétroaction

Une rétroaction fait référence à un commentaire ou une communication donnée à la suite d'un événement qui fournit à une personne des informations sur la façon dont cet événement a été perçu. Cette information peut aider à apporter des changements à l'événement concerné par la rétroaction.

ARTICLE 4 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Adjoints et réceptionniste

Employé qui, habituellement, prend acte de la requête de la personne qui la dépose. Il s'assure que les informations données sont précises et claires, puis les consignent dans le logiciel de qualité des services si celles-ci nécessitent un suivi. Cet employé est également la personne qui voit à transmettre l'information au directeur de service concerné par cette requête.

Directeurs ou contremaitres

Il reçoit la requête et assure le suivi requis. Il s'adjoit des employés nécessaires au règlement de la requête.

Direction générale

Elle transmet l'information au conseil municipal si l'intervention ou une décision est nécessaire de sa part. Elle transmet également les rétroactions pertinentes dans un souci d'information.

ARTICLE 5 PRINCIPES DIRECTEURS

5.1 DÉPÔT D'UNE REQUÊTE

La Ville privilégie la transmission des requêtes à partir des modes de communication suivants :

Plateforme citoyenne Voilà !

Méthode à privilégier pour toute requête non urgente.

- Les citoyens peuvent se rendre à l'adresse suivante : <https://sainte-catherine-de-la-jacques-cartier.appvoila.com/fr/> ou télécharger l'application sur leur appareil mobile à partir de *Google Play* et *App Store*;
- Le citoyen trouvera l'onglet « Demandes en ligne », qui permet de déposer une requête, dans le menu principal.

Application Voilà ! Signalement

Disponible sur *Google Play* et *App Store* : moyen à privilégier pour les personnes qui désirent déposer une requête et qui ne sont pas des citoyens de la Ville ou qui ne désirent pas s'inscrire à la plateforme « Voilà ! ».

Courriel

Toute requête peut être envoyée à l'adresse courriel : info@villescjc.com.

TOUTEFOIS, UNE REQUÊTE PEUT ÉGALEMENT ÊTRE DÉPOSÉE :

Par téléphone

Au (418) 875-2758, poste 111, pour toute requête. Le citoyen pourrait être redirigé vers un autre employé de la Ville selon la nature de son appel. Ce moyen est privilégié pour toute urgence sur les heures d'ouverture des bureaux municipaux. Pour toute urgence en dehors de ces heures, le citoyen devra composer le (418) 875-0911.

En personne

Toute requête peut être faite en personne à l'adresse suivante : 2, rue Laurier, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier (Québec), G3N 1W1. Le citoyen pourrait être redirigé vers un autre bâtiment de la Ville selon la nature de sa requête.

Puisque la plateforme citoyenne « Voilà! » est le moyen privilégié, un citoyen qui désire déposer une requête selon les autres méthodes énumérées ci-dessus se fera proposer l'utilisation de ce moyen privilégié. En procédant de cette façon, l'efficacité du processus de requête de la Ville en sera augmentée.

Toutes les requêtes sont inscrites dans le système centralisé de la Ville et sont dirigées vers les responsables des services concernés afin qu'elles soient traitées.

Toutes les procédures du traitement de celles-ci sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. Tout comportement violent ou manquement de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Ville ou à l'égard d'un citoyen ne sera pas toléré, en application avec la Politique portant sur le harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

ARTICLE 6 RÈGLES APPLICABLES

L'organisation municipale privilégie un service à la clientèle décentralisé. Tous les services sont imputables de l'accueil et au suivi des requêtes des citoyens en lien avec les opérations dont ils ont la responsabilité.

Tout le personnel de la Ville est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

Plus précisément, chaque service a les responsabilités suivantes :

Administration

- Demande d'information exhaustive liée à la taxation, au greffe ou à la direction générale;
- Demande liée au dossier de propriété.

Services techniques

- La circulation sur les voies publiques;
- L'entretien des voies publiques (déneigement, épandage d'abrasif et d'abat-poussière, balayage, etc.);
- L'ajout et l'entretien des réverbères situés sur les voies publiques;
- Récupérer les animaux morts sur les voies publiques dont la Ville a la responsabilité;
- L'installation et l'entretien de panneaux de signalisation;
- La réparation des bris causés par le déneigement;
- L'entretien hivernal des voies publiques et des bornes-fontaines;
- L'entretien des bornes-fontaines;
- La réparation des bris au réseau d'aqueduc;
- La modification d'une entrée d'eau;
- L'entretien des ponceaux et des puisards;
- L'entretien des fossés;
- L'entretien des espaces verts;
- La coupe d'arbres situés sur les terrains de la Ville;
- L'entretien des parcs, des bâtiments et du mobilier urbain.
- La qualité de l'eau;
- L'utilisation de l'eau potable;
- La gestion des refoulements d'égout;
- L'entretien des trous d'homme.

Service de l'urbanisme

- Le respect de la réglementation d'urbanisme et d'autres règlements adoptés par la Ville et dont la nature relève du service (ex. : animaux, nuisances, etc.);
- Les permis (par exemple, les permis de construction, les certificats de remblai);
- Les demandes de dérogation mineure;
- Développement domiciliaire (selon la nature de la plainte/requête, les Services techniques pourraient aussi être concernés).

Service sports, loisirs, culture et vie communautaire

- Toutes requêtes relatives à la programmation, aux cours, aux activités, aux sports et aux événements offerts aux citoyens par la Ville.

Service de sécurité publique

- Effectuer les vérifications nécessaires lors des situations présentant un risque pour la sécurité;
- Prévention en sécurité incendie;
- Délivrance des permis de brûlage;
- Émission de rapports d'incendie.

6.1 ADMISSIONNÉ D'UNE REQUÊTE

6.1.1 CRITÈRES D'ADMISSIONNÉ

Pour qu'une requête puisse faire l'objet d'une analyse par la Ville, la demande doit être suffisamment détaillée afin de permettre une intervention.

La Ville n'exige pas les coordonnées de la personne qui place une requête en vertu de la Politique de confidentialité et de sécurité des renseignements personnels, cependant celle-ci ne pourra faire l'objet d'un suivi de la part de la Ville puisqu'elle ne dispose pas des renseignements nécessaires afin d'effectuer ce suivi.

6.1.2 NON-ADMISSIONNÉ

Les requêtes seront considérées comme non-admissionnelles et ne seront pas traitées par les services de la Ville si elles :

- o Proviennent d'un litige privé relevant du Code civil;
- o Relèvent d'une autre instance gouvernementale;
- o Sont effectuées au moyen des réseaux sociaux.

Toutefois, le motif de la non-admissionnité de la requête sera communiqué au plaignant.

ARTICLE 7 PROCÉDURES DE TRAITEMENT

Tout le personnel de la Ville est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

La procédure de traitement d'une requête s'établit comme suit :

- Réception;
- Enregistrement;
- Accusé de réception;
- Prise en charge;
- Suivi de l'évolution, si nécessaire;

- Suivi final auprès du requérant, si nécessaire;
- Archivage.

7.1 RÉCEPTION

Le dépôt d'une requête se fait de l'une des façons énumérées à l'article 5.

Toute requête portée à la connaissance du directeur doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres :

- Date de réception de la requête ou de la plainte par la Ville;
- Service concerné;
- L'objet de la requête;
- L'exposé des faits;
- À la discrétion du requérant, ses noms, adresse complète, et numéro de téléphone ainsi que son adresse courriel. Dans le cas d'un **refus du requérant ou du plaignant de communiquer ses renseignements personnels**, ce dernier doit être informé qu'un suivi ne pourra alors lui être fait.

7.2 ENREGISTREMENT

Si la requête se fait par téléphone ou par courriel, l'employé de la Ville qui la reçoit doit la consigner dans le module *Qualité des services* du logiciel « AccèsCité Territoire ».

Toutefois, si la requête se fait par la plateforme citoyenne « Voilà! », celle-ci est automatiquement consignée dans le module *Qualité des services* du logiciel « AccèsCité Territoire ».

7.3 ACCUSÉ RÉCEPTION

Toute requête déposée à la Ville nécessite un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen est informé, par courriel ou par téléphone, du numéro de sa demande attribué par le logiciel de gestion des requêtes. Il va de soi que si le plaignant n'a pas voulu laisser ses coordonnées, aucun accusé de réception ni aucun suivi ne peut être fait.

7.4 PRISE EN CHARGE

La requête est acheminée au service concerné :

- Le responsable est déterminé selon la nature de la requête.
- Les adjointes administratives sont, généralement, les premières à les recevoir.
- Pour les Services techniques :
 - o Lors de la réception de la requête, l'adjointe administrative la transmet au contremaître de division;

- Le contremaitre place celle-ci à l'agenda selon la priorité établie;
 - Lorsque la date prévue au calendrier arrive, elle est attribuée à un employé ou à un sous-traitant. La personne qui y est attribuée se rend sur les lieux pour effectuer les vérifications nécessaires;
 - À la suite des vérifications, la personne attitrée inscrit ses commentaires sur la requête et la remet au contremaitre de division. Une intervention est réalisée si elle est jugée nécessaire.
- Pour l'administration générale, le Service sports, loisirs, culture et vie communautaire, le Service de la sécurité publique et le Service de l'urbanisme :
- Le Service sports, loisirs, culture et vie communautaire et le Service de la sécurité publique n'ont pas accès à la saisie des requêtes dans le logiciel « AccèsCité Territoire ». Si un citoyen contacte un des services mentionnés ci-dessus, il sera redirigé vers l'Administration générale, les Services techniques ou le Service de l'urbanisme pour que sa requête soit consignée dans le logiciel;
 - Lors de la réception de la requête, l'adjointe administrative la transmet au directeur ou, dans le cas d'une demande d'information exhaustive, à un employé du service concerné;
 - Le directeur la transmet, par courriel, à l'employé qui prendra en charge la demande.

La situation est analysée et des propositions de solution, si applicable, sont formulées à l'aide des politiques et des règlements existants. Lorsque cela est pertinent, le requérant, l'individu mis en cause, les employés de la Ville et toute personne susceptible d'apporter des éclaircissements dans le règlement de la requête sont consultés.

7.5 SUIVI DE L'ÉVOLUTION

Lorsque nécessaire, le requérant est à nouveau contacté pour l'informer de la solution retenue, et le cas échéant, de la date de réalisation prévue.

7.6 SUIVI FINAL

Lorsque requis, le règlement de la demande est confirmé, de préférence par écrit (courriel). Toutefois, en absence d'un courriel ou en fonction du type de requête, le règlement peut être effectué par téléphone au requérant. Lorsque le requérant ne peut être joint par courriel ou par téléphone, il est de la responsabilité de ce dernier de prendre contact avec la Ville pour obtenir le suivi final de sa requête.

7.7 ARCHIVAGE

Le dossier est inscrit comme étant complété et est conservé dans le logiciel « AccèsCité Territoire ».

ARTICLE 8 CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ

La Ville est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillées pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la requête, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations. La Ville met tout en œuvre pour assurer que les requêtes soient traitées en toute neutralité et confidentialité.

Dans le cas des fournisseurs de la Ville ou de tiers, la protection des renseignements personnels doit également en tout temps être respectée.

ARTICLE 9 DÉLAI DE TRAITEMENT

Le traitement d'une requête est effectué dans un délai de 30 jours ouvrables maximum. Un délai supplémentaire peut survenir si des circonstances hors de contrôle empêchent le traitement adéquat, dont, notamment :

- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un consultant;
- La nature et la complexité de la demande ou de la rétroaction à traiter.

Toutefois, le requérant sera avisé dans ces cas par écrit ou par téléphone.

ARTICLE 10 PRIORISATION DES REQUÊTES

La priorisation des requêtes se fait de la façon suivante :

- Urgence (nécessitant une intervention immédiate)
 - o Représente un risque pour la santé ou la sécurité des personnes;
 - o Impact significatif sur l'environnement
- Selon la possibilité de réalisation (notion environnementale, température, etc.)
- Selon l'ordre de réception des requêtes.

ARTICLE 11 RESPONSABILITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Directeur général

Le directeur général voit à l'application et au maintien de la présente politique. Il peut désigner toute personne pour appliquer cette politique et les procédures qui en découlent. Également, il a le rôle d'informer tous les employés et gestionnaires dans l'interprétation et l'application de la présente politique.

Directeur de service

Les directeurs de service voient au respect, par leurs employés, de la présente politique.

Employé

Les employés de la Ville doivent se conformer en tout point à la présente politique. Ils doivent offrir les meilleurs services possibles aux citoyens et proposent, dans une optique d'une constante amélioration du service citoyen, de nouvelles façons de procéder afin que la politique soit modifiée.

ARTICLE 12 MESURES DISCIPLINAIRES

L'employé qui ne respecte pas le contenu de la présente politique s'expose à des mesures disciplinaires et administratives en fonction du principe de gradation des sanctions et en fonction de la gravité de la faute commise, pouvant aller jusqu'au congédiement.

L'incident et la mesure disciplinaire infligés seront consignés au dossier de l'employé.

ARTICLE 13 DIFFUSION DE LA POLITIQUE

La présente politique sera affichée sur le site Internet de la Ville afin d'en promouvoir son existence. De plus, des publications seront faites sur Voilà! et dans le Journal municipal *Le Catherinois* afin de préciser les moyens privilégiés et la procédure à suivre pour faire des requêtes à la Ville.

ARTICLE 14 ENTRÉE EN VIGUEUR

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

(Signé)

Marcel Grenier, directeur général

ANNEXE A

Formulaire d'engagement au respect de la Politique de gestion des plaintes et requêtes.

ENGAGEMENT

Tout employé s'engage à agir dans le respect de la Politique de gestion des plaintes et requêtes des citoyens.

DÉCLARATION

Je déclare avoir pris connaissance de la politique ci-haut mentionnée. Je reconnais en saisir le sens et la portée et j'adhère aux principes et valeurs qui y sont mentionnés. Je m'engage à assumer tous les devoirs, obligations et règles énumérées dans cette politique.

Nom de l'employé :

Signature :

Date :

Nom du supérieur immédiat :

Signature :

Date :
