



**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
VILLE DE SAINT-COLOMBAN
L'AN DEUX MILLE QUATORZE**

**POLITIQUE D'ACHEMINEMENT ET DE SUIVI
DES REQUÊTES ET DES PLAINTES
POL-900**

1. OBJET

La recherche constante de l'efficacité et de la satisfaction des citoyens, à l'égard des services municipaux offerts, occupe le premier rang parmi les préoccupations de la Ville et justifie l'adoption de la présente politique.

2. DÉFINITION D'UNE DEMANDE (AVIS, REQUÊTE, PLAINTE OU PÉTITION)

Les termes avis, requêtes, plaintes et pétitions sont regroupés sous l'appellation « demande » pour alléger le texte.

Avis	Il s'agit d'une demande générale (sauf informationnelle) et d'intérêt commun, qui est de matière courante ou urgente pouvant se régler rapidement sans autorisation spécifique. Lorsqu'il s'agit d'un avis, il faut se rappeler que <i>c'est le citoyen qui informe</i> et non l'inverse (ex. : infraction aux règlements municipaux, lumière de rue brûlée)
Requête	Il s'agit habituellement d'une demande d'intervention ou d'action à portée individuelle, impliquant un Service de la Ville, qui requiert l'approbation d'une direction de Service, du directeur général et/ou du Conseil municipal (par ex. : pose d'une nouvelle lumière de rue, réservation d'un espace pour une activité de loisir, demande de dérogation mineure)
Plainte	Il s'agit d'une insatisfaction relative à une intervention, ou des actions posées, ou non réalisées. (ex. : service de mauvaise qualité, avis ou requête non réglé)
Pétition	Il s'agit d'une demande d'un groupe de signataires, déposée au Conseil municipal. Même si elle constitue une demande, la pétition n'est pas considérée comme un avis, une requête ou une plainte, puisqu'elle doit être traitée par le Conseil municipal.

3. ÉQUITÉ DE L'ACCÈS AU DÉPÔT D'UNE REQUÊTE OU D'UNE PLAINTE

Toute personne, qu'il s'agisse de personnes physiques ou corporatives, doit avoir un accès facile, rapide et efficace aux services municipaux.

4. FACILITÉ D'ACCÈS

Toute personne peut facilement déposer une demande à la Ville en procédant selon l'une ou l'autre des trois façons suivantes :

- en communiquant ou en se présentant à l'accueil de l'Hôtel de ville pendant les heures d'ouverture;
- par l'intermédiaire d'un employé qui verra à diriger la demande vers le répondant désigné du Service concerné;
- en utilisant le formulaire prévu à cette fin qui se trouve sur le site Web de la Ville.

Chaque demande est enregistrée sur fichier informatique, dans le logiciel *Qualité des services*, lequel a pour but :

- de faciliter la sécurité de l'enregistrement;
 - ✓ la compilation;
 - ✓ le suivi et l'analyse des demandes;
- d'informer le citoyen des démarches entreprises et des décisions rendues;
- d'informer les employés des Services concernés des commentaires formulés lors des moments de vérité.

Les personnes assignées à l'enregistrement des requêtes ou des plaintes ont pour mandat de :

- fournir l'aide nécessaire au demandeur dans l'établissement des faits et de la nature de sa demande;
- donner toutes les informations nécessaires pour permettre à la Ville de rétroagir rapidement ;
- recueillir, au besoin, les pièces justificatives et les verser au dossier;
- acheminer les demandes au Service concerné.

La demande est acheminée au Service concerné qui a pour mandat de coordonner le traitement de la demande en :

- fixant les rendez-vous;
- assurant l'acheminement du courrier et la réception des pièces justificatives exigées, en cours de traitement du dossier;
- effectuant le suivi, auprès du citoyen ou du requérant, à l'intérieur des délais prescrits par la politique.

5. CONFIDENTIALITÉ DES DEMANDES

Les employés qui reçoivent et enregistrent des demandes, ainsi que le responsable de l'application de la politique d'acheminement et le suivi des requêtes et des plaintes, s'engagent à préserver la confidentialité des demandes.

Lorsqu'une demande d'accès aux documents (requêtes ou plaintes) est faite par une personne autre que celle qui a déposée et signée la requête ou la plainte, cette demande d'accès doit être faite conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q. c. A-2.1)*. Elle doit être acheminée au responsable de l'accès, soit le directeur général, ou à son substitut, le greffier.

6. DÉLAIS DE RÉPONSE

Un citoyen ou un requérant, qui téléphone à l'Hôtel de ville afin d'obtenir des informations, doit recevoir un retour d'appel dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures ou deux (2) jours ouvrables.

De plus, dans le cas où la Ville reçoit une demande écrite, un accusé réception doit être transmis, dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables de la réception de la correspondance.

7. DÉLAIS DE PRISE EN CHARGE DE LA REQUÊTE OU DE LA PLAINTÉ

Dix (10) jours ouvrables, au maximum, après l'enregistrement d'une demande, le citoyen ou le requérant doit recevoir un accusé de réception et de prise en charge écrit, comportant, lorsque possible:

- les motifs ayant, après analyse, justifié la prise en charge ou le rejet de la demande;
- les actions qui seront entreprises;
- les délais prévus pour une prise de décision.

8. RENDU DE DÉCISION

Mis à part les cas d'urgence, les décisions sont rendues dans un délai maximal de trente (30) jours. Si, pour quelque raison que ce soit, la décision ne peut être rendue à l'intérieur de cette période, le requérant doit être avisé, de la cause du délai supplémentaire et de la durée de sa prolongation.

9. TRAITEMENT DE LA REQUÊTE OU DE LA PLAINTÉ

CRITÈRES D'ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DE LA REQUÊTE OU DE LA PLAINTÉ

Les requêtes et les plaintes sont analysées selon les critères suivants :

- Sérieux et bonne foi du requérant : les demandes injustifiées sont jugées non recevables et le requérant en est avisé, par écrit, à l'intérieur des délais fixés pour accuser réception de la requête ou de la plainte.
- Les requêtes ou les plaintes, qui concernent une autre instance que la Ville de Saint-Colomban, seront retournées au requérant, en lui signifiant l'organisme, l'entreprise, l'institution ou le ministère concerné.

MAINTIEN À JOUR DE L'HISTORIQUE DE LA REQUÊTE OU DE LA PLAINTÉ

L'historique du dossier de demande est rigoureusement tenu à jour, à l'aide de rapport qui fait état de :

- La date et l'heure des conversations téléphoniques et des rendez-vous, des sujets abordés;
- Des documents joints au dossier lesquels doivent être ajoutés, en format numérique;
- Des consultations effectuées auprès de spécialistes;
- Des recherches menées afin de consulter les registres, les règlements, les jurisprudences et autres documents pertinents à la prise de décision. Les références doivent être inscrites clairement afin de pouvoir s'y référer au besoin;
- La date où les décisions ont été rendues;
- La date où les décisions ont été signifiées au requérant;
- Les réactions suscitées et les dates des entretiens ou lettres reçues;
- Les contestations et/ou les recours entrepris par le requérant;
- Le déroulement des recours légaux et les dates de comparution et de jugement;
- Les décisions finales et le règlement du dossier;

RÉTROACTION AUPRÈS DES REQUÉRANTS

Les requérants, ayant adéquatement formulé une demande sont informés par écrit de l'évolution du dossier et des décisions rendues, dans un délai maximal de dix (10) jours, après que les actions aient été prises ou que les décisions aient été rendues.

10. COMPILATION ET RAPPORT STATISTIQUE DES DEMANDES

Le système informatisé de gestion des demandes permet le calcul statistique de plusieurs éléments dont :

- Le nombre de demandes reçues dans chaque Service et au Conseil municipal;
- La nature et les causes des demandes;
- Les coûts reliés au règlement des demandes;
- Les délais de règlement des demandes.

Chaque directeur de Service reçoit un rapport statistique mensuel des demandes reliées à leurs activités. Le directeur général reçoit le rapport statistique mensuel global qu'il présente ensuite aux élus municipaux.

11. MESURES D'AMÉLIORATION CONTINUE

Une politique d'acheminement des demandes comporte de nombreux avantages dont celui de fournir une information factuelle et complète, au sujet des méthodes de travail, de l'adéquation entre les règlements municipaux et les besoins actuels de gestion de la Ville.

La politique d'acheminement et le suivi des demandes de la Ville de Saint-Colomban vise, non seulement à répondre le plus rapidement et le plus adéquatement possible aux citoyens, mais aussi, à fournir des pistes d'amélioration continue aux élus, aux cadres et aux employés. Ainsi, l'analyse mensuelle des demandes, de leur nature, de leurs causes et des réponses données aux citoyens et autres requérants, des délais, de même que l'analyse des commentaires recueillis.

- Cerner les difficultés rencontrées par les différents services municipaux;
- Chercher, en équipe sectorielle ou multisectorielle, des solutions efficaces et, au besoin, novatrices aux problèmes rencontrés;
- Mieux évaluer le volume des tâches confiées à chacun des services et affecter les ressources nécessaires à chacun de ceux-ci;
- Faire évoluer les méthodes et les outils de travail.

De plus, l'analyse des résultats de sondage apporte un éclairage différent ainsi que des pistes d'actions concrètes, dans le processus d'amélioration continue maintenu par les services.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur suite à son adoption par le Conseil municipal de la ville de Saint-Colomban.

Jean Dumais
Président d'assemblée

Jean Dumais
Maire

Me Stéphanie Parent
Greffière

Adoption de la politique :

11 février 2014