



**POLITIQUE DE GESTION DES REQUÊTES ET DES PLAINTES
ADOPTÉE : FÉVRIER 2024**

Liste des modifications

Date	Résolution	Description
12 février 2024	20240212-12	Adoption de la politique



POLITIQUE DE GESTION DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Danville a comme objectif d’être à l’écoute de ses citoyens et de fournir aux citoyens effectuant une requête ou une plainte un traitement qui soit neutre et objectif;

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Danville désire optimiser le délai de traitement des requêtes et des plaintes des citoyens;

CONSIDÉRANT QUE pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de mettre en place un processus de traitement des requêtes et des plaintes;

PAR CONSÉQUENT, IL EST DÉCRÉTE CE QUI SUIT :

1. OBJECTIFS

La *Politique de gestion des requêtes et des plaintes* vise les objectifs suivants :

- Être à l’écoute du citoyen et fournir un traitement uniforme des requêtes et des plaintes 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 et des plaintes ;
- Assurer le respect de la qualité de vie des citoyens, des élus, des employés et de tous les intervenants œuvrant pour la Ville de Danville ;
- Participer à faire de Danville une ville où il fait bon vivre ;
- Constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la ville.

2. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les expressions ou les termes suivants ont la signification ci-dessous énoncée :

Demandeur : citoyen effectuant une plainte ou une requête. Ce terme fait référence au plaignant dans le cas d’une plainte et/ou au requérant dans le cas d’une requête.

Plainte : « *expression du mécontentement que l'on éprouve* » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée : lorsqu'il y a 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'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

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

Requête d'information : demande d'information qui peut être répondue au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.

Requête 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. Ce type de requête est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

Signalement : dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux et/ou d'urbanisme. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Quatre principes directeurs soutiennent cette politique :

- 3.1. Toutes les **plaintes** doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Les plaintes transmises par messagerie électronique par le biais du site internet (formulaire) feront également l'objet d'un examen par la Ville. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si le citoyen refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la Ville.
- 3.2. 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. Le service concerné par la requête s'assure du traitement et du suivi des requêtes et des plaintes auprès des différents services, et ce, en application avec la politique en vigueur, et en fait rapport à la direction générale.
- 3.3. Toutes les **plaintes** sont transmises en premier lieu à la direction générale et sont dirigées, par la suite, vers les responsables des services concernés afin qu'elles soient traitées. La direction générale ou son adjointe s'assure du traitement et du suivi des

requêtes et des plaintes auprès des différents services, et ce, en application avec la politique en vigueur.

- 3.4. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes 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 toléré, en application avec la politique portant sur le code d'éthique des élus ou des employés municipaux et la politique de harcèlement et d'incivilité au travail de la Ville de Danville.

4. LES PROCÉDURES

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

- 4.1. Toute personne liée à la Ville qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le demandeur à remplir le formulaire à cet effet, soit à l'hôtel de ville ou sur le site Internet de la Ville. Une lettre du demandeur est également acceptée pour entamer la démarche de gestion.
- 4.2. Toute plainte déposée à la Ville recevra un accusé de réception dans un maximum de dix jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le demandeur sera informé des mesures qui seront entreprises et, le cas échéant, de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le demandeur en sera avisé dans les cinq jours ouvrables.
- 4.3. Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire à la réception des bureaux administratifs de la Ville, aux heures régulières en personne, par courrier, courriel ou télécopie ou par Internet en remplissant le formulaire de requête et de plainte en ligne.
- 4.4. Toute requête ou plainte portée à la connaissance du responsable doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres :
 - Nom, adresse complète et numéro de téléphone du demandeur ;
 - Date de réception de la requête ou de la plainte par la Ville ;
 - Service concerné ;
 - L'objet de la requête ou de la plainte ;
 - Un exposé des faits.
- 4.5. Toute plainte relative à une ou des infraction(s) aux règlements d'urbanisme et autre loi ou règlement dont l'application relève du Service de l'urbanisme et de l'environnement doit être traitée selon les procédures mises en place à cet effet en annexe de la présente politique.

5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour qu'une plainte ou une requête puisse être admissible, traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du demandeur, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Contenir les informations requises, telles que détaillées à l'article 4.4;
- Être suffisamment détaillée pour permettre une bonne compréhension de la part de la Ville;
- Être fondée et déposée dans un délai raisonnable permettant à la Ville de faire enquête s'il y a lieu;
- Être reliée à une action municipale ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Ville qui crée le préjudice.

6. CRITÈRES DE NON-ADMISSIBILITÉ

La Ville ne traite pas les requêtes ou les plaintes suivantes :

- Les plaintes ou requêtes anonymes ou celles qui ne sont pas adressées directement aux bureaux administratifs de la Ville;
- Les plaintes relatives à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Ville;
- Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale ;
- Les plaintes relatives à un sujet déjà porté à l'intention d'un tribunal;
- Les plaintes sur tout aspect assujéti aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

7. LE TRAITEMENT DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

Afin d'assurer une gestion harmonisée et un suivi dans les meilleurs délais, toute requête ou plainte adressée à la Ville reçoit le traitement suivant :

- 7.1. Dans le cas d'une requête : Recevoir la requête et l'inscrire au système centralisé de la Ville.
- 7.2. Dans le cas d'une plainte : Recevoir la plainte et la transmettre à la direction générale.
- 7.3. Acheminer la requête ou la plainte au service concerné.
- 7.4. Dans le cas d'une plainte, émettre un avis de réception écrit au demandeur dans les dix (10) jours ouvrables et mentionner le temps de délai estimé d'analyse requis pour le traitement de la demande.
- 7.5. Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentée) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le demandeur, l'individu mis en cause, les employés de la Ville et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés.
- 7.6. Lorsque requis, contacter à nouveau le demandeur pour l'informer de la solution retenue, et le cas échéant, de la date de réalisation prévue. Dans le cas des requêtes, le suivi s'effectue uniquement via le système centralisé par courriel sauf si un retour par téléphone est requis.

- 7.7. S'il y a lieu, confirmer par écrit le règlement de la requête ou de la plainte au demandeur.
- 7.8. Compléter et classer le dossier et inclure la requête ou la plainte dans les statistiques de la Ville.
- 7.9. Faire un rapport mensuel à la direction générale et au conseil municipal du suivi des requêtes et des plaintes.

8. DÉLAI DE TRAITEMENT

Le traitement d'une requête ou d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la requête ou de la plainte et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. 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 expert externe à la Ville de Danville ;
- La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.
- Les délais de commande et/ou les délais de travaux qui nécessitent plus de 30 jours.

Le demandeur sera avisé de tout délai supplémentaire par écrit.

9. CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ

Un dossier de requête ou de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du service concerné et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Le dossier sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Ville.

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. Si le traitement d'une plainte exige l'identification d'un demandeur, la Ville doit obtenir son autorisation écrite avant de procéder au traitement du dossier.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillée pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, 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 plaintes soient traitées en toute neutralité.

10. DISPOSITIONS FINALES

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

11. APPROBATION DE LA POLITIQUE

Le conseil municipal de la Ville de Danville a approuvé la politique par sa résolution numéro 20240212-12.

12. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 12 février 2024.

Martine Satre
Mairesse

Marie-Pier Dupuis
Directrice générale et greffière

Adoption de la politique : 12 février 2024

ANNEXE

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES INFRACTIONS AUX RÈGLEMENTS D'URBANISME ET AUTRE LOI OU RÈGLEMENT DONT L'APPLICATION RELÈVE DU SERVICE DE L'URBANISME ET DE L'ENVIRONNEMENT

1. PREMIÈRE INSPECTION

Première inspection sur les lieux pour constater la ou les infraction(s) et prise de photos.

Un avis écrit doit être transmis par poste régulière au contrevenant afin de corriger la situation dans un délai variant entre quinze (15) et trente (30) jours selon le type et l'étendue de l'infraction.

L'avis doit contenir minimalement les informations suivantes :

- Article du règlement de l'infraction;
- Règlement de l'infraction;
- Journée de l'infraction;
- Adresse du lieu de l'infraction ou le numéro de lot;
- Délai pour corriger la situation et/ou pour communiquer avec le service de l'urbanisme et de l'environnement.

Si applicable et dépendamment de la nature de l'infraction, une plainte doit être formulée au ministère compétent concerné.

2. DEUXIÈME INSPECTION

Deuxième inspection sur les lieux pour vérifier si le contrevenant a corrigé ou commencé à corriger la situation et prise de photos.

Un deuxième avis écrit doit être transmis par courrier recommandé au contrevenant l'avisant que l'infraction n'est toujours pas corrigée et l'enjoignant de corriger la situation ou de communiquer avec le service d'urbanisme dans un délai minimum de quinze (15) jours.

3. TROISIÈME INSPECTION

Troisième inspection sur les lieux pour vérifier si le contrevenant a corrigé ou commencé à corriger la situation et prise de photos.

Un troisième avis écrit doit être transmis par courrier recommandé au contrevenant l'avisant que l'infraction n'est toujours pas corrigée et l'enjoignant de corriger la situation ou de communiquer avec le service d'urbanisme dans un délai minimum de sept (7) jours et l'informer des sanctions et pénalités.

4. CONSTAT D'INFRACTION

En fonction du type et de l'étendue de l'infraction :

1. Aviser la directrice générale qui informera le conseil municipal de l'émission d'un constat d'infraction.
2. Transmettre le dossier aux services juridiques pour l'émission du constat d'infraction.

Note:

* Pour les infractions dont la compétence ne relève pas de la Ville, un avis écrit sera transmis à l'organisme compétent.

* L'emploi du mot « jour » signifie jour de calendrier.