



POLITIQUE ADMINISTRATIVE DE GESTION DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

Politique adoptée par le conseil municipal le 13 mai 2025
Application : À tous les employés municipaux

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE	3
2. OBJECTIFS.....	3
3. PRINCIPES DIRECTEURS	3
4. DÉFINITIONS	3
5. CHAMP D'APPLICATION.....	4
6. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ.....	5
7. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES	5
8. DÉLAI DE TRAITEMENT.....	6
9. CONFIDENTIALITÉ	6
10. RÉVISION	7
11. RENSEIGNEMENTS	7
12. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	7

1. PRÉAMBULE

La Ville de Shawinigan souhaite se doter d'une *Politique administrative de gestion des requêtes et des plaintes* afin de formaliser le processus déjà en place depuis de nombreuses années. Ce processus vient soutenir également la volonté de la Ville d'offrir une prestation de services de qualité, axée sur la prise en charge des citoyen.ne.s, par un cadre de référence pour un traitement équitable et uniforme des plaintes.

2. OBJECTIFS

Cette politique a pour objectifs de :

- Encadrer les rôles et responsabilités du personnel municipal, de la réception de la requête ou de la plainte jusqu'à son traitement final et au suivi fait aux citoyen.ne.s;
- Assurer un traitement équitable des requêtes et plaintes, et ce, dans un délai raisonnable, tout en respectant les normes et lois qui régissent les municipalités;
- Contribuer à l'amélioration continue des services à la population.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Pour atteindre ses objectifs, le Service des communications et des relations avec les citoyens doit :

- Offrir une prestation de services de qualité basée sur l'Approche Shawinigan, qui vise une prise en charge personnalisée des citoyen.ne.s, tout en faisant preuve de respect mutuel et de courtoisie de part et d'autre. À cet effet, la Ville s'est dotée en 2016 de la *Politique de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle*;
- Traiter 80 % des appels dans un délai de moins de 2 minutes;
- Traiter les courriels avec un accusé de réception personnalisé dans un délai maximal de 24 heures;
- Assurer un service rapide à tout.e citoyen.ne qui se présente sans rendez-vous au comptoir, en fonction du niveau d'information pouvant être transmis en première ligne;
- Prendre en charge le citoyen.ne en première ligne et éviter les transferts en deuxième ligne lorsque possible;
- Informer la personne du délai de traitement lors de la prise en charge ou du transfert d'une requête, lorsque connu;
- Traiter la plainte en toute confidentialité, dans le respect des renseignements personnels, conformément aux lois en vigueur.

4. DÉFINITIONS

- **Demande d'information**

Demande dont l'information peut être donnée en première ligne par le Service des communications et des relations avec les citoyens et qui ne requiert aucun suivi.

- **Signalement ou requête d'intervention**

Demande nécessitant l'opinion ou l'intervention d'un.e expert.e de deuxième ligne dans un service municipal particulier.

Il peut s'agir d'un danger, d'un dommage à une infrastructure publique, d'une nuisance (comme un problème de bruit ou de propreté) ou de toute autre fait nécessitant une intervention municipale.

Contrairement à une plainte, un signalement ou une requête d'intervention n'implique pas nécessairement une insatisfaction, mais vise à alerter la Ville pour qu'elle prenne les mesures appropriées afin d'assurer la sécurité et le bien-être de la communauté.

En vertu de la présente politique, un signalement n'est pas considéré comme une plainte. Le signalement est traité par le Service des communications et des relations avec les citoyens et transmis au service de deuxième ligne concerné pour suivi dans les délais prévus à cette fin.

- **Commentaire**

Toute suggestion ou tout avis exprimant l'opinion d'un.e citoyen.ne sur une question de compétence municipale et pour lequel il n'existe aucun préjudice.

- **Réclamation**

Demande officielle faite à la Ville pour obtenir une compensation ou un dédommagement lorsqu'un.e citoyen.ne estime avoir subi un dommage matériel ou corporel en raison d'une action ou d'une négligence de la part de la Ville.

En vertu de la présente politique, une réclamation n'est pas considérée comme une plainte. Elle doit être transmise dans les délais légaux et via le formulaire prévu à cette fin. Elle sera traitée par le Service du greffe et des affaires juridiques.

- **Plainte**

Toute doléance, insatisfaction ou expression de mécontentement à l'égard d'un service municipal, d'un règlement municipal, ou du comportement d'un.e employé.e, d'un.e sous-traitant.e pour une prestation de services jugée inadéquate, une absence de prestation de services, un acte inacceptable, une infraction, un abus de pouvoir ou autre.

5. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique ne s'applique pas à :

- une relance d'un.e citoyen.ne pour obtenir une réponse ou pour ajouter un complément d'information à son signalement ou sa requête d'intervention en cours, lorsque le délai raisonnable de traitement n'est pas dépassé;
- une demande de révision d'évaluation foncière d'un immeuble, laquelle est traitée par le Service des finances et Servitech;
- une réclamation ou une procédure judiciaire, laquelle est traitée par le Service du greffe et des affaires juridiques;
- une contestation d'un constat d'infraction, laquelle est traitée par la cour municipale;
- un commentaire qui exprime une opinion ou une observation à l'égard d'un programme ou d'un service municipal et qui ne requiert pas obligatoirement de réponse;
- une suggestion pour améliorer les services ou les programmes municipaux.

6. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour être retenue et faire l'objet d'une analyse, une plainte doit remplir toutes les conditions suivantes :

- Avoir préalablement été adressée à un service municipal par le biais du Service des communications et des relations avec les citoyens;
 - Par conséquent, toute demande adressée à un.e élu.e, à la mairie ou à la Direction générale ne sera pas considérée comme une plainte et devra être préalablement redirigée auprès du Service des communications et des relations avec les citoyens pour suivi par le service municipal concerné;
- Être reliée :
 - À des biens ou des services municipaux relevant de la Ville;
 - À des règlements qui relèvent de la compétence municipale ou des lois auxquelles la Ville est assujettie;
 - Aux gestes ou aux décisions d'un.e membre du personnel, d'un.e élu.e ou d'un service municipal faisant état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale (en conformité avec le *Code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville de Shawinigan*).
- Être transmise par écrit sur le formulaire prévu à cette fin, en ligne ou en version papier disponible au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville; Aucune plainte verbale ne sera traitée;
- Inclure les coordonnées complètes de la personne plaignante (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel); Aucune plainte anonyme ne sera traitée;
- Être basée sur des faits et non des rumeurs ou perceptions;
- Être suffisamment détaillée pour permettre de comprendre la problématique et les démarches déjà réalisées auprès des services municipaux (date, lieu de l'événement, numéro de requête si applicable);
- Être déposée dans un délai qui permet à la Ville d'intervenir de façon appropriée.

Une plainte ne doit pas être abusive ou répétitive sans nouveaux éléments.

Conformément à notre *Politique de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle*, toute plainte contenant des propos haineux, irrespectueux, harcelants ou diffamatoires ne sera pas prise en charge. Dans une telle situation, le ou la plaignant.e sera invité.e à reformuler sa plainte de manière respectueuse pour qu'elle soit considérée recevable.

7. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Après avoir reçu une réponse insatisfaisante de la part d'un service municipal, un.e citoyen.ne peut acheminer une plainte selon les modalités suivantes :

- Le Service des communications et des relations avec les citoyens reçoit sa plainte en ligne ou via le formulaire papier au comptoir d'accueil et lui transmet un accusé de réception par courriel précisant :
 - Que la plainte fera l'objet d'une analyse par la direction du service concerné : selon la complexité du dossier, le délai peut varier;

OU

- Dans le cas d'une plainte incomplète, qu'un complément d'information doit être fourni par le ou la plaignant.e dans un délai de dix (10) jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera présumée abandonnée;
- Le Service des communications et des relations avec les citoyens transmet la plainte à la direction du service concerné pour analyse;
- La direction concernée analyse la demande, en tenant compte des faits relatés, des preuves et des arguments présentés, afin d'établir la recevabilité de la demande;
- Par souci d'impartialité et de transparence, le supérieur immédiat de la personne visée par la plainte en fera l'analyse;
- Le ou la plaignant.e est informé.e de la recevabilité (ou non) de sa plainte :

Plainte non fondée :

Explication des conclusions de l'analyse et fermeture du dossier;

Plainte fondée :

Explication des conclusions et des actions entreprises ou des délais prévus pour corriger la situation (avec suivi une fois les corrections apportées);

- Le service concerné doit documenter la plainte dans Accès Cité Territoire (ou dans le dossier employé pour les cas de plaintes contre le personnel), en assurer le suivi auprès du citoyen et fermer la requête une fois le traitement de la plainte complété;
- Le service concerné doit informer la cheffe de division – service aux citoyens et son équipe de tout suivi de plainte fait auprès d'un.e citoyen.ne;
- Un suivi de la demande est effectué par le Service des communications et des relations avec les citoyens auprès de la personne requérante afin de vérifier sa satisfaction quant au traitement de sa demande et aux mesures correctives mises en œuvre.

8. DÉLAI DE TRAITEMENT

La Ville se donne un délai de 30 jours ouvrables, à compter du moment où la plainte est reçue, pour son traitement par le service concerné.

Un délai supplémentaire peut être accordé si des circonstances hors de son contrôle l'empêche de respecter le délai, dont notamment :

- Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate du service concerné;
- Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, recourir à un.e expert.e externe dans l'analyse de la plainte;
- La complexité de la demande à traiter.

9. 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* (RLRQ., chapitre A-2.1). Quelle que soit la nature de l'intervention de la Ville, les demandes sont traitées de manière confidentielle. Si le traitement d'une plainte exige l'identification d'un.e plaignant.e, 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 détaillés 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. Elle se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations à la personne requérante concernant l'avancement du dossier.

10. RÉVISION

La présente politique peut être révisée en tout temps au besoin.

11. RENSEIGNEMENTS

Pour tout renseignement concernant la présente politique, veuillez communiquer avec le Service des communications et des relations avec les citoyens.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur et prend effet dès son adoption.