

# Politique de service à la clientèle

## **Mission de l'administration municipale**

La mission de la Ville consiste, essentiellement, à assurer une qualité de service correspondant aux attentes de la communauté par la mise en place de mesures pertinentes au meilleur coût possible.

## **Énoncé de service à la clientèle**

Dans l'accomplissement de sa mission, Beloeil prend les mesures requises pour offrir à ses citoyens un service efficace, courtois, confidentiel et équitable.

Elle met en place des mécanismes facilitant les contacts avec l'administration municipale. Elle assure le suivi de toutes les demandes ou plaintes reçues et règle les différends et les réclamations.

## **Service à la clientèle décentralisé**

L'organisation municipale privilégie un service à la clientèle décentralisé. Toutes les unités administratives relevant d'un directeur de service, sont imputables de l'accueil et du suivi des demandes des citoyens en lien avec les opérations dont ils ont la charge. Les demandes des citoyens peuvent être reçues en personne aux bureaux de la Ville, par téléphone, par courriel ou par le site Web de la Ville.

## **Bureau du citoyen**

### Responsabilité

L'implantation et la gestion de la politique de service à la clientèle est sous la responsabilité du Bureau du citoyen de la Ville dont la gestion relève du directeur Communications et Relations avec les citoyens.

Le Bureau du citoyen établit l'encadrement et les modes de gestion requis pour assurer le respect des droits des citoyens dans leur relation avec la municipalité. Il supporte les unités administratives dans l'exercice de leur mandat et assure le suivi et l'intégration des résultats pour l'ensemble de l'administration municipale.

#### Gestion des requêtes

Dans son rôle opérationnel, le Bureau du citoyen reçoit et traite toutes demandes qui ne relèvent pas ou qui dépassent le champ d'expertise des unités responsables du service à la clientèle décentralisé.

Le Bureau du citoyen accueille les citoyens, les renseigne et reçoit leurs requêtes. En collaboration avec les services concernés, il s'assure de trouver les solutions appropriées et de renseigner les citoyens sur les procédures et formalités administratives qui les concernent.

#### Gestion des plaintes

L'accueil et le traitement des plaintes relèvent du Bureau du citoyen. Lorsqu'un citoyen estime avoir été mal servi, il peut formuler une plainte et la déposer formellement à la Ville.

La procédure à suivre est publique et les citoyens en sont informés périodiquement (formulaires, délais de traitement, recours, etc.).

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

Une plainte est toujours exprimée par écrit et signée. Elle est recevable soit en format papier, par la poste; soit par courriel en autant que les coordonnées de la personne plaignante soient clairement identifiables.

#### Pouvoir de recommandation

Le Bureau du citoyen, procède à une analyse des requêtes et des plaintes des citoyens afin d'identifier les lourdeurs et complications administratives et de proposer les réformes susceptibles de les surmonter.

Il fait rapport périodiquement à la direction générale de la Ville.

## **Temps de réponse et délais de traitement**

Des temps standards de traitement de dossiers et de réalisation de travaux sont établis, dans chaque unité administrative, pour l'accueil et le traitement de tous les types de demandes des citoyens.

Un accusé de réception est acheminé au citoyen demandeur, par l'unité responsable, indiquant que son dossier est pris en charge et précisant le délai de traitement. En cas de retard, le citoyen en est informé.

## **Suivi et contrôle**

Les requêtes des citoyens, les situations à corriger et les plaintes sont enregistrées dans un système de suivi informatisé des demandes.

Des rapports de gestion sont produits périodiquement et analysés dans le cadre d'un processus d'amélioration continue de l'administration municipale. Ils sont déposés à la direction générale qui en rend compte mensuellement au Conseil.

## **Demandes courantes et situations d'urgence**

Cette politique s'applique aux demandes reçues dans le cours régulier des opérations et ne couvre pas les situations d'urgence requérant des procédures extraordinaires prévues au Plan des mesures d'urgence de la Ville.

## **Disposition**

La politique de service à la clientèle de Beloeil, incluant ses annexes, entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil municipal.

## 1. Définitions

### Bureau du citoyen

Sous la responsabilité du directeur Communications et Relations avec les citoyens, le Bureau du citoyen est l'unité administrative de la ville de Beloeil chargée par la direction générale de recevoir, traiter et répondre à une plainte portée à l'endroit de la municipalité.

### Personne plaignante

Toute personne physique ou morale qui, à titre de citoyen de la municipalité, formule une plainte par écrit directement à la ville de Beloeil.

### Plainte

Insatisfaction d'une personne formulée directement à la Ville portant sur les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de la part d'un ou des services municipaux de la ville de Beloeil.

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard de services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

### Requête

Le citoyen s'adresse à la municipalité soit pour signaler une situation à corriger, soit pour réaliser une démarche dans le cadre d'une mesure administrative ou d'un règlement.

- a. Le citoyen s'adresse à la Ville dans le cadre d'une situation où il a l'obligation de transiger avec l'administration municipale en vertu de la Loi, d'un règlement municipal ou d'une mesure administrative établie par le Conseil (exemples : permis, paiement de taxes, cour municipale, inscription à une activité, demande d'accès, etc.).

Le processus d'accueil de la demande, de son traitement et du suivi auprès du demandeur est établi dans chaque unité administrative concernée.

- b. Le citoyen s'adresse à la Ville pour signaler une situation à corriger (une lacune, une défektivité, un bris, une erreur...) concernant la prestation d'un service de proximité sous la responsabilité de l'administration municipale (exemples : voirie, éclairage public, aqueduc, parcs, collectes, non-observance d'un règlement municipal, etc.).

Le processus d'accueil de la demande, de son traitement et du suivi auprès du demandeur est établi dans chaque unité administrative concernée.

## **2. Objectifs**

Beloil, par sa procédure de gestion des plaintes, vise à :

- Fournir aux plaignants un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
- Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens.

## **3. Responsabilités**

Le gestionnaire du Bureau du citoyen, sous la direction du directeur général, est responsable de l'application de la procédure de gestion des plaintes. Il est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent des plaintes.

Lorsqu'une plainte met en cause l'indépendance du directeur Communications et Relations avec les citoyens et fait en sorte que celui-ci pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions, il doit dénoncer son intérêt, renoncer à l'examen de cette plainte, en informer le plaignant et le directeur général. Ce dernier désignera un substitut pour en faire l'examen.

## **4. La plainte**

Les objets de plainte sont ceux prévus aux définitions du terme « plainte », énumérés à l'article 1 du présent document.

## **5. Formulation**

La personne plaignante doit formuler sa plainte directement à la ville de Beloil, par écrit, auprès du Bureau du citoyen.

## **6. Admission**

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Ville, ne sont pas traitées. De plus, la Ville ne traite pas les plaintes relatives à :

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la municipalité;
- Un sujet relevant d'une instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Une rumeur ou une perception.

## **7. Plainte écrite**

Toute personne peut formuler sa plainte par écrit à la ville de Beloeil à l'attention du Bureau du citoyen. Elle est recevable soit en format papier, par la poste et dûment signée; soit par courriel en autant que les coordonnées de la personne plaignante soient clairement identifiables.

Toute plainte doit contenir les informations suivantes :

- Le nom, le prénom, l'adresse complète et le numéro de téléphone de la personne plaignante;
- L'identification du service municipal et/ou du nom de l'employé de la Ville visé par la plainte;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits.

## **8. Conservation et confidentialité**

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du Bureau du citoyen et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la ville de Beloeil.

Une plainte demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa demande. La confidentialité du plaignant est également préservée dans le cas où un employé municipal ferait l'objet d'une plainte. L'employé concerné en sera alors informé par écrit ainsi que son supérieur immédiat, le tout en conformité avec les politiques internes de ressources humaines de la Ville.

## **9. Avis de réception**

Le Bureau du citoyen émet, dans un délai maximal de deux jours ouvrables, un accusé de réception écrit aux plaintes qu'il reçoit.

## **10. Délai**

Le traitement d'une plainte est effectué selon les exigences des lois applicables. Un délai de 20 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte par le Bureau du citoyen et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. Le directeur Communications et Relations avec les citoyens peut convenir d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai, 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;
- La nature et la complexité de la plainte à traiter, compte tenu du temps écoulé depuis la survenance des événements à la source de la plainte.

## **11. Désaccord sur les conclusions**

Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises dans les délais prescrits, elle a droit de recours auprès du directeur général de la Ville.

En cas de désaccord avec la réponse fournie par le directeur général, la personne plaignante peut transmettre sa plainte au Conseil municipal pour décision finale.

Dans tous les cas, le Bureau du citoyen assiste la personne plaignante dans ses démarches auprès de la municipalité.

## **12. Procédure**

Le Bureau du citoyen recueille toutes les informations pertinentes et procède à l'examen de la plainte. À cette fin, le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité, le gestionnaire de l'unité administrative concernée, le conseiller municipal du district et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés.

À la suite de l'examen, le Bureau du citoyen formule ses conclusions et présente un rapport d'intervention à la direction générale. Une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires.

Le Bureau du citoyen doit recommander toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle de même qu'il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions.

### **13. Dispositions finales**

Cette procédure entre en vigueur après avoir été adoptée par le Conseil municipal.

## Formulaire de plainte

### Identification

Nom  
Adresse  
Téléphone  
Courriel

### Plainte

Objet  
Description détaillée des faits et motifs de la plainte

### Commentaires et suggestions

Commentaires additionnels sur la situation  
Suggestions pour améliorer le service aux citoyens

### Signature

### Date

### Pièces jointes

Pièces justificatives, photos, etc.

**Adresser le formulaire, dûment complété et signé, par la poste ou par courriel à l'adresse suivante :**

Bureau du citoyen  
Ville de Beloeil  
777, rue Laurier  
Beloeil, Québec  
J3G 4S9

Ou

[citoyen@ville.beloeil.qc.ca](mailto:citoyen@ville.beloeil.qc.ca)

Pour information : 450 467-2835, poste 2930