



POLITIQUE DE SERVICES AUX CITOYENS

Direction générale

Adoptée à la séance du conseil du 10 septembre 2019

TABLE DES MATIÈRES

Préambule.....	3
Chapitre 1 – La mission de la Municipalité	3
Chapitre 2 – La vision	3
Chapitre 3 – Les valeurs	3
Chapitre 4 – Les objectifs de la politique.....	4
Chapitre 5 – L’engagement.....	4
Chapitre 6 – Les rôles et les responsabilités du citoyen.....	6
Chapitre 7 – La gestion des plaintes et des requêtes	6

PRÉAMBULE

La Municipalité des Îles-de-la-Madeleine a choisi de placer les services aux citoyens en tête de ses priorités. Cette politique vise donc à proposer une prestation de services qui s'inscrit dans la mission et les valeurs de la Municipalité. Impliquant l'ensemble des employés municipaux et les membres du conseil municipal, elle présente les engagements et les moyens assurant l'atteinte de standards de haut niveau en matière de service à la clientèle.

CHAPITRE 1 – LA MISSION DE LA MUNICIPALITÉ

La Municipalité se donne comme mission d'offrir à ses citoyens un milieu de vie de qualité en leur offrant des services publics efficaces et en contribuant activement au développement socioéconomique harmonieux des Îles-de-la-Madeleine.

CHAPITRE 2 – LA VISION

La Municipalité des Îles-de-la-Madeleine se veut une organisation dynamique, rigoureuse, à l'écoute du citoyen et qui exerce un leadership fort en matière de développement par la concertation des acteurs du milieu.

CHAPITRE 3 – LES VALEURS

LE RESPECT

Deux mots pourraient résumer le sens à donner au respect : civilité et civisme. Le premier, la civilité suppose le respect par l'institution, ses élus et sa fonction publique à l'égard des citoyens et vice-versa, de la part de ces derniers, entre eux, mais aussi à l'endroit des fonctionnaires, des élus et de l'institution. Il implique également le respect de la part des citoyens et des employés municipaux à l'égard des biens et des espaces publics. Le second terme, le civisme, suppose de la part des citoyens le respect des lois et des règles communes fixées par la collectivité ainsi que de leurs devoirs envers la société, par une participation citoyenne aux activités municipales et à l'exercice démocratique.

LA SOLIDARITÉ

L'ensemble des personnes qui partagent un même territoire suppose une solidarité, laquelle se définit par une attitude d'ouverture aux autres dans un climat de fraternité, d'entraide et de coopération. La solidarité est indissociable de la citoyenneté et suppose un engagement envers les autres membres de la collectivité et une contribution à l'ensemble de la collectivité.

L'INTÉGRITÉ

L'intégrité fait appel à l'honnêteté, à la probité et au sens éthique de la part des élus, des gestionnaires et des employés de la Municipalité.

L'EXCELLENCE

L'excellence invite à la rigueur, au dépassement ainsi qu'à l'innovation de sorte que l'institution vise à offrir à sa population des services à la hauteur des ressources qu'elle lui confie pour ce faire, en ce sens de toujours faire mieux.

L'ÉQUITÉ

L'équité réfère à la justice naturelle reposant sur les droits de chacun. Elle suppose à l'égard des citoyens un traitement impartial.

CHAPITRE 4 – LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Assurer une desserte de services de qualité
- Assurer une prise en charge adéquate des demandes des citoyens
- Assurer l'adéquation entre les besoins des citoyens et les services offerts

CHAPITRE 5 – L'ENGAGEMENT

RESPECT

- Offrir un service respectueux, courtois, professionnel, efficace et confidentiel en tout temps.
- Communiquer dans un langage respectueux, clair et concis.
- S'identifier clairement lors des communications et écouter attentivement les demandes.
- Garantir un suivi des requêtes dans les meilleurs délais prescrits et les traiter avec rigueur et professionnalisme.

INFORMATION

- Accueillir, informer et accompagner les citoyens dans toutes les étapes de leurs démarches auprès de la Municipalité.
- Transmettre des informations pertinentes et fiables.
- Répondre en cas d'urgence 24 h/24.
- Disposer d'un service d'urgence 911 pour le territoire.

- Utiliser le portail muniles.ca et les plateformes numériques pour informer les citoyens (messages d'intérêts publics, services, activités et programmes).
- Déployer des outils d'informations performants qui nous permettront d'établir une communication efficace avec les citoyens.

COMPÉTENCE

- Viser l'amélioration des compétences et la formation continue des employés en matière de service à la clientèle.
- Mettre à votre disposition du personnel formé, possédant les connaissances et les informations nécessaires.

ÉQUITÉ

- Garantir un suivi des requêtes dans les délais prescrits.
- Traiter les requêtes avec rigueur et professionnalisme.
- Offrir nos services sans aucune discrimination.
- Expliquer les critères et les normes qui guident nos décisions.

INTÉGRITÉ

- Assurer une constance dans la qualité des services offerts.
- Faire preuve de transparence dans la diffusion de nos politiques, de nos règlements et de nos programmes.
- Respecter la confidentialité des renseignements personnels et s'assurer que vos demandes sont traitées dans le respect de vos droits et de ceux des autres personnes concernées.

DYNAMISME

- Optimiser les services et activités offerts aux citoyens.
- Offrir une prise en charge dès le premier contact et assurer un suivi adéquat si la réponse n'est pas immédiate.
- Faciliter l'accès à nos services en orientant efficacement dans les démarches des citoyens.
- Assurer que les activités offertes répondent aux besoins des citoyens.

RIGUEUR

- Offrir des installations et des programmes accueillants et sécuritaires.
- Faire une veille des meilleures pratiques de façon à les intégrer quotidiennement dans nos activités.
- Recourir à de nouvelles technologies et à de nouveaux équipements pour accroître notre productivité et la qualité de nos services.

EXCELLENCE

- Maintenir une culture organisationnelle orientée vers le service à la clientèle.
- Mesurer périodiquement votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts.

CHAPITRE 6 – LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DU CITOYEN

La prestation de services efficaces et de qualité repose sur des principes de respect mutuel.

Les citoyens devront :

- Bien préparer leur intervention auprès des services municipaux en fournissant toutes les informations pertinentes et les documents requis pour favoriser un traitement adéquat des demandes.
- Faire part de tout commentaire et de toute recommandation visant l'amélioration des services offerts à la population.
- Collaborer avec le personnel de façon courtoise et respectueuse.

CHAPITRE 7 – LA GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

La gestion des plaintes et des requêtes permet :

- D'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;
- De maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens;
- De 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;
- D'assurer le respect de la qualité de vie des citoyens, des élus, des employés et de tous les intervenants œuvrant pour la Municipalité des Îles;
- De participer à faire de la Municipalité des Îles un endroit où il fait bon vivre;
- De constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la Municipalité.

7.1 Plaintes et requêtes

Le système de gestion des plaintes et des requêtes est un système informatisé qui reçoit les plaintes et les requêtes qui sont acheminées vers la direction concernée pour le traitement.

7.2 Définitions

Plainte

Expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un évènement, d'une personne ou du comportement d'un membre de l'organisation municipale.

Plainte fondée

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit 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).

Plainte judiciaire

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

Plainte politique

Cela fait appel à une attention particulière des membres du conseil qui conduit à un changement ou à un amendement, à une résolution ou à un règlement.

Requête d'information

Demande qui peut être répondue au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.

Requête de service

Demande qui implique une intervention municipale. Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige le préjudice temporaire. Par exemple : La réparation d'un nid de poule, d'une lumière brûlée, demande d'installation de signalisation, de réparation d'équipement de parc, etc. Ce type de requête est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

7.3 Principes directeurs

7.3.1 Toutes les **plaintes** doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Les plaintes transmises par télécopie et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen

par la Municipalité. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée, sauf si la plainte concerne une situation ou un évènement 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 Municipalité.

- 7.3.2 Toutes les requêtes et les plaintes sont inscrites dans le système informatique centralisé et sont dirigées vers les responsables des services concernés afin qu'elles soient traitées, et ce, en application avec la politique en vigueur, et en fait rapport au directeur général.
- 7.3.3 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 Municipalité ou à l'égard d'un citoyen ne sera toléré.

7.4 Les procédures

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

- 7.4.1 Toute personne liée qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet, soit à la mairie ou sur le site Internet. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion.
- 7.4.2 Toute plainte déposée recevra un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen 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 citoyen en sera avisé dans les six jours ouvrables.
- 7.4.3 Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire à la réception aux heures régulières par courrier, courriel ou télécopie ou par Internet en remplissant le formulaire de requête et de plainte en ligne.
- 7.4.4 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 :
 - a) Nom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne requérante ou plaignante;
 - b) Date de réception de la requête ou de la plainte;
 - c) Service concerné;
 - d) L'objet de la requête ou de la plainte;
 - e) Un exposé des faits.

- Être reliée à une responsabilité de la Municipalité ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité
- Ne doit pas se rapporter à un litige privé et qui n'est pas du ressort de la Municipalité
- Ne doit pas concerner la régie interne de la Municipalité
- Le sujet ne doit pas déjà être porté à l'attention d'un tribunal

7.5 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 Municipalité reçoit le traitement suivant :

- 7.5.1 Réception de la requête ou la plainte et inscription au système informatisé de plaintes et requêtes.
- 7.5.2 Transmission de la requête ou la plainte au service concerné.
- 7.5.3 Dans le cas d'une plainte, émission d'un avis de réception écrit au plaignant dans les six jours ouvrables et en identifiant le temps de délai d'analyse.
- 7.5.4 Analyse de la situation et formulation des propositions de solution (documentée) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte pourraient être consultés.
- 7.5.5 Lorsque requis, le service concerné communique de nouveau avec le requérant ou le plaignant pour l'informer de la solution retenue, et le cas échéant, de la date de réalisation prévue.
- 7.5.6 S'il y a lieu, confirmation par écrit du règlement de la requête ou de la plainte au requérant ou au plaignant.
- 7.5.7 Finalisation et classification du dossier.
- 7.5.8 Production d'un rapport mensuel à la direction générale du suivi des requêtes et des plaintes.
- 7.5.9 Les plaintes anonymes, sur les médias sociaux ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Municipalité ne sont pas traitées.

7.6 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 :

- a) Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe;
- b) La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.

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

7.7 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 Municipalité.

La Municipalité 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 plaignant, la Municipalité 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 détaillées 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 Municipalité met tout en œuvre pour assurer que les plaintes soient traitées en toute neutralité.

7.8 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 Municipalité.

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

Traitement d'une plainte	
Dépôt d'une plainte	Par écrit obligatoirement Par courriel à reception@muniles.ca en prenant soin d'y laisser vos coordonnées En remplissant le formulaire sur www.muniles.ca
Avis de réception	6 jours ouvrables
Délai de traitement	30 jours ouvrables
Avis de traitement	30 jours ouvrables
Délai supplémentaire à 30 jours	La personne qui a déposé une plainte en sera avisée

Traitement d'une requête	
Dépôt d'une requête	Téléphoner à la mairie sur les heures d'ouverture Se présenter au bureau de la mairie Par courriel à reception@muniles.ca en prenant soin d'y laisser vos coordonnées En remplissant le formulaire sur www.muniles.ca
Avis de réception	Aucun
Délai de traitement	30 jours ouvrables
Avis de traitement	Aucun
Délai supplémentaire à 30 jours	La personne qui a déposé une requête en sera avisée

Traitement d'une requête urgente (bris, sécurité)	
Dépôt d'une requête	Téléphoner à la mairie sur les heures d'ouverture Se présenter au bureau de la mairie À l'extérieur des heures d'ouverture, par téléphone au 418 986-3100, fonction 1 en laissant les coordonnées et les motifs de l'urgence
Avis de réception si requis	15 minutes