

Municipalité de Rivière-Héva

Introduction

La municipalité de Rivière-Héva, soucieuse de la satisfaction de ses citoyens a décidé d'instaurer une politique de gestion de la qualité de ses services et de la satisfaction des contribuables.

La politique de gestion de la satisfaction de la qualité de nos services est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la municipalité de Rivière-Héva ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité.

Elle établit la volonté de traiter avec diligence, au sein de la municipalité, les plaintes et demandes et de réviser au besoin la nature des services, ses façons de faire, ses règles et ses procédures.

Cette politique propose donc une marche à suivre pour toutes les personnes interpellées dans le processus. Par cette procédure, le conseil municipal s'assure qu'un suivi soit effectué auprès du client et du conseil et place le citoyen au cœur de ses décisions.

Objectifs

La politique de gestion de la qualité de nos services vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité de nos produits et services
- Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen de s'exprimer
- Préciser le rôle des membres du personnel
- Harmoniser les approches
- Coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi.

Principes directeurs

Seules les plaintes seront traitées impérativement de manière confidentielle. En aucun moment le nom du client ayant fait l'objet d'une telle démarche ne sera mentionné. Seule la personne responsable de ce service possèdera cette information et ce, dans le but d'offrir un traitement juste et équitable à tout individu. Ainsi, les personnes appelées à résoudre la situation devront voir le problème et non l'individu.

Toutes les plaintes, demandes, signalisations, etc. seront traitées en premier lieu administrativement. Ainsi, toute plainte, demande, signalisation, etc. devra être déposée devant la personne désignée parmi le personnel administratif du bureau municipal et aucune plainte, demande, signalisation ne pourra être déposée en assemblée public.

La personne qui recevra la plainte essaiera et ce, dans les limites de son pouvoir délégué par le conseil municipal et/ou celles prévues par le code municipal, de régler la situation dans les plus brefs délais et d'assurer le suivi de chacune d'elles.

La personne désignée doit, à chaque session de travail, s'il y a lieu, dresser un constat des plaintes, demandes, signalisations, etc. devant le conseil municipal et porter à l'ordre du jour de l'assemblée publique les décisions que seuls les élus peuvent prendre. (Par exemple : investissement d'argent dans un projet).

Bien que cette politique vienne statuer un mécanisme, il n'en demeure pas moins qu'elle doit rester flexible et faire appel au jugement du personnel et du conseil municipal. Par exemple, malgré le fait qu'une plainte soit déposée et que la signature ne soit apposée, elle n'enlève pas la responsabilité d'agir de la municipalité. Il en est de même si, lors d'une fin de semaine, un conseiller reçoit un téléphone qui requiert une action immédiate. Il a alors une obligation d'agir et de transmettre l'information aux personnes concernées.

Champs d'application

Sont exclus :

1. Les contestations quant à l'objet d'une situation sous enquête judiciaire ou d'un jugement de cour.
2. Les demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information
3. Les différends pour lesquels il existe des recours et des mécanismes auprès de la municipalité par exemple : demande de dérogation mineure, processus règlementaire, etc.
4. Les demandes concernant la régie interne, la gestion du personnel et les relations de travail.

Le client

La personne qui prend le temps de déposer une plainte écrite doit recevoir toute l'attention du personnel puisque cette personne doit être vue comme étant une personne qui aidera à améliorer la qualité de nos services. Le client est donc en droit de recevoir l'écoute, d'être pris au sérieux et d'être traité avec respect, tant et aussi longtemps que son comportement envers l'employé municipal restera polie, respectueux et non arrogant.

La première étape à franchir pour le personnel désigné est de recueillir les faits, de faire préciser les points plus ou moins clairs et d'identifier le vrai besoin du citoyen (ce qu'il désire vraiment). À cet effet, la personne responsable doit s'assurer de faire remplir le formulaire et peut s'il le juge nécessaire, le compléter à la place du client. Toutefois, la personne devra obligatoirement signer le formulaire, dans le cas d'une plainte.

La personne chargée de cette gestion doit être compréhensive, faire preuve d'empathie et non de sympathie, être efficace, c'est-à-dire corriger la situation le plus tôt possible, dépasser les attentes, lorsque cela s'avère possible, pour consolider l'image de la municipalité et minimiser les dommages.

Durant les heures d'affaires normales, le client concerné a le droit à un suivi de sa plainte. Ainsi, lors de la réception, la personne désignée s'entendra avec le client du délai nécessaire à l'administration afin de remédier à la situation. S'il s'avérait être impossible pour l'administration de respecter le délai convenu, celle-ci communiquera avec le client afin de lui expliquer la situation.

Plainte fondée

Une plainte est fondée lorsque après vérification de la part du personnel municipal, il apparaît qu'il y eu un manquement en ce qui concerne les services, un acte, une décision ou une omission de la part d'un membre du personnel.

Plainte non fondée

Dans le but de ne pas engorgée l'appareil administratif, lorsque des plaintes venant de la même personne sont qualifiées de non fondées ou que le plaignant se plaint de façon répétitive, la personne désignée en fera un rapport au conseil municipal lors de la session de travail et cette personne pourra perdre le pouvoir d'utiliser la façon prescrite par cette politique.

Il est clair que le plaignant se verra signifié cette décision par écrit par la majorité des membres du conseil. Par contre en aucun moment cette décision ne sera publique.

Fermeture du dossier

Lorsqu'une demande est définitivement réglée, l'employé désigné doit la consigner avec tous les documents ayant servi au règlement dans le cartable prévu à cet effet pour fin de compilation et d'aide dans l'élaboration des budgets.

Personne désignée par le conseil municipal

La personne désignée par le conseil municipal est la directrice générale et secrétaire-trésorière de la municipalité.

Promotion

Bien qu'en adoptant une politique, le conseil municipal réalise un pas vers la satisfaction des citoyens en leur donnant une opportunité et une structure simple et efficace, il n'en reste pas moins qu'il sera important de diffuser cette politique afin de bien faire connaître les mécanismes offerts aux citoyens.

Conclusion

Avec cette méthode de gestion, il sera plus facile d'assurer un suivi constant de la satisfaction de nos clients et mieux coordonner les actions et les priorités. Ainsi, annuellement à chaque budget, un cumulatif devra être établi afin que le conseil cerne bien les problèmes encourus durant l'année.

Rejean Guay, *maire*

Nathalie Savard, *d.g. et sec-très*