



POLITIQUE DE SERVICES AUX CITOYENS

Adoptée le 3 octobre 2016





POLITIQUE DE SERVICES AUX CITOYENS

La Municipalité de Saint-Hippolyte 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'inscrive dans la mission et les valeurs de la Municipalité. Elle implique l'ensemble des employés municipaux et les membres du conseil municipal et présente des engagements et des moyens assurant l'atteinte de standards de haut niveau en matière de service à la clientèle.

LA MISSION DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-HIPPOLYTE

La Municipalité de Saint-Hippolyte se donne le mandat d'offrir à la population un milieu de vie de qualité et des services qui correspondent aux attentes de sa communauté dans une approche de saine gestion. Elle place les besoins des citoyens en tête des préoccupations de tous les employés municipaux et de tous les membres du conseil municipal. Elle est dynamique et proactive dans sa gestion, sa distribution de services, ses projets et sa communication avec sa population.

LA VISION

Saint-Hippolyte est une Municipalité qui propose un environnement qui favorise l'épanouissement et où il fait bon vivre. On s'y établit pour profiter de sa quiétude et de son cadre naturel des plus convoités. La Municipalité inscrit ses orientations, ses actions et ses projets dans une stratégie de développement durable et une approche écoresponsable qui assurent la protection des richesses et des attraits naturels si chers à sa communauté, en les préservant pour les générations à venir.



LES VALEURS DE LA MUNICIPALITÉ

- **Efficacité** : Faire de la qualité des services offerts aux citoyens une priorité en offrant le service que chaque employé aimerait recevoir. Assurer les suivis des demandes dans les meilleurs délais.
- **Respect** : Les employés municipaux se doivent d'offrir un service courtois et respectueux, dans une approche humaine, en favorisant l'écoute et l'empathie.
- **Intégrité** : Dans l'exercice de leurs fonctions, les employés et les élus demeurent en tout temps des ambassadeurs de la Municipalité et à ce titre, font preuve d'honnêteté, de loyauté et d'équité dans la prise de décisions.
- **Transparence** : La Municipalité transmet des informations précises et justes en offrant des explications claires, en plus de faciliter l'accès à l'information.
- **Partenariat** : En favorisant l'écoute et la collaboration avec le milieu (organismes, communauté d'affaires, citoyens) la Municipalité mise sur la mobilisation de ses employés et partenaires et la participation citoyenne pour développer l'appartenance à un milieu de vie de qualité.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Améliorer et maintenir la qualité des services
- Accroître la satisfaction des citoyens





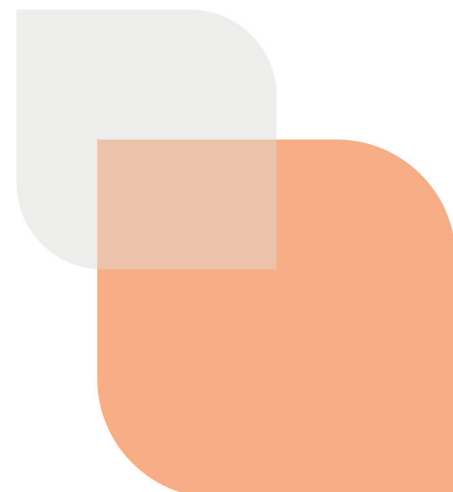
ENGAGEMENTS DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

- Offrir un service respectueux, courtois, équitable, efficace et confidentiel en tout temps ;
- Accueillir, informer et accompagner les citoyens dans toutes les étapes de leurs démarches auprès de la Municipalité ;
- Viser l'amélioration des compétences et la formation continue des employés en matière de service à la clientèle ;
- Garantir un suivi des plaintes et des requêtes dans les meilleurs délais et les traiter avec rigueur et professionnalisme ;
- Assurer une constance dans la qualité des services offerts ;
- Maintenir une culture organisationnelle orientée vers le service à la clientèle.



MOYENS

- Mettre en place un processus de traitement des plaintes et requêtes permettant un suivi rapide et efficace ;
- Offrir des formations et assurer des suivis réguliers auprès des employés de première ligne en service à la clientèle ;
- Développer les outils nécessaires pour la réalisation d'une prestation de service de qualité ;
- Centraliser et structurer la gestion des plaintes et requêtes au sein d'un seul service (communications et relations avec les citoyens) ;
- Standardiser les délais d'intervention et de traitement des plaintes par le biais d'un suivi hebdomadaire rigoureux ;
- Imputer aux directions de service la gestion des suivis concernant les requêtes et plaintes adressées à leurs services respectifs ;
- Sensibiliser les employés municipaux à leur rôle et à leur implication auprès des citoyens, dans le cadre d'une vaste campagne de communication interne ;
- Mettre en place des outils d'évaluation performants sur la qualité des services offerts ;
- Mesurer périodiquement la satisfaction des citoyens.





POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

1. POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

La gestion des plaintes est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services que la Municipalité rend à ses citoyens.

2. OBJECTIFS

- Être à l'écoute du citoyen
- Mettre en place un processus clair et uniforme de traitement des plaintes
- Fournir aux plaignants un traitement neutre et objectif
- Répondre aux plaintes dans un délai raisonnable

3. DÉFINITIONS

Plainte :

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement, d'une personne ou du comportement du personnel.

Plainte non fondée :

Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis et que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.

Plainte administrative (requête)

Une plainte administrative est l'expression d'une demande particulière, à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps. Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'une lumière de rue brûlée, demande d'installation de dos d'âne, de signalisation, équipement de parc défectueux, etc.

4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

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

- Être écrite et signée (lettre ou formulaire de la Municipalité);
- Être adressée à la Municipalité (peut être transmise par télécopieur et par messagerie électronique);
- Contenir les informations suivantes : Nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone du plaignant
- Être fondée
- Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention;
- Être reliée à une action de la Municipalité ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice;
- 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.

5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Suite à une plainte déposée à la Municipalité, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables de la réception de la plainte. Le plaignant sera alors informé des mesures qui seront entreprises et si l'analyse de la plainte est complétée à l'intérieur de ce délai, la Municipalité lui confirmera les correctifs qui seront apportés ou la solution retenue.

Un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date de la réception de la plainte est accordé pour le traitement d'une plainte lorsque l'analyse n'est pas complétée dans les 10 jours ouvrables de sa réception.

Un délai supplémentaire pourrait s'ajouter si la complexité de la plainte à traiter requiert l'avis d'un expert externe. Dans un tel cas, le plaignant sera informé du délai supplémentaire.

Suite à l'analyse de la plainte, une lettre est envoyée au plaignant afin de l'informer de la solution retenue et des correctifs qui seront apportés le cas échéant.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors d'une séance publique du conseil. Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

Plainte non fondée

Dans le cas d'une plainte écrite non fondée, le plaignant recevra un accusé de réception dans les 8 jours ouvrables de la réception de sa plainte l'informant que sa plainte n'est pas recevable.

Plainte administrative (requête)

Les critères d'admissibilité et traitement d'une plainte administrative sont les mêmes qu'une plainte.

Plainte verbale

Une plainte verbale est considérée comme de l'information privilégiée qui permet à la municipalité de corriger une situation. Toute plainte verbale (incluant la plainte administrative) sera traitée et enregistrée par la Municipalité, mais ne fera pas l'objet de suivi auprès du plaignant, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes.

6. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité de Saint-Hippolyte est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, dans les communications avec le plaignant.

La Municipalité traite les plaintes et les requêtes en toute neutralité.

Adopté à l'assemblée régulière du conseil municipal tenue le 3 juillet 2012.

