

30 km de richesses à découvrir!



MUNICIPALITÉ DE PREISSAC

**Politique et procédures de gestion des
commentaires et suggestions**

Municipalité de Preissac

Juillet 2018

Le Conseil municipal, de concert avec la direction générale, prescrit l'excellence des services offerts à sa population. Par ce fait, il désire être à l'écoute des citoyens et veut s'assurer, dans la mesure du possible, d'améliorer les services et la qualité de vie **des résidents**.

1. Clientèle visée

Cette politique s'adresse **aux résidents** du territoire de la municipalité de Preissac. Les **citoyens** qui désirent **émettre un commentaire ou une suggestion**, suite à un préjudice, **peuvent le faire via notre site web www.preissac.com ou par écrit, par téléphone, ou au bureau municipal.**

2. Objectif de la politique

- S'assurer d'être à l'écoute du citoyen;
- Harmoniser et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi **desdits commentaires ou suggestions**;
- Améliorer les services et les infrastructures, au besoin;
- Participer à faire de Preissac une municipalité où il fait bon vivre.

3. Définitions

Commentaires ou suggestions :

Généralement relié à une insatisfaction quant à un évènement, une personne, un service ou un comportement humain et/ou dans le but d'un changement ou une correction de situation.

Commentaires ou suggestions non fondés :

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions ; ou qu'une demande est anonyme , aucun traitement ni analyse ne seront effectués.

Il est toujours apprécié que les commentaires ou suggestions soient accompagnés de solutions si possibles de la part du citoyen, la municipalité est à l'écoute et vise une amélioration continue.

4. Orientations directrices

1. **Tous les commentaires et suggestions peuvent être soumis à l'administration ou à un élu et seront analysés avant de les diriger aux départements concernés.**
2. Toutes les procédures du traitement des demandes 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 Preissac est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la protection des *renseignements personnels*.
3. La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapport et la transmission des renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet **du commentaire ou suggestion**, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Municipalité traite les demandes en toute neutralité.

4. Les procédures

Tout d'abord, il faut savoir que le personnel de la Municipalité sera formé et informé adéquatement quant à la politique de gestion des **commentaires ou suggestions** et ce, dès que le Conseil aura adopté cette politique en séance publique.

- Toute personne affectée aux différents services de la Municipalité qui reçoit un **commentaire ou suggestion doit poliment inviter le citoyen plaignant à communiquer avec l'administration générale** ou si cela est impossible, remplir le document à cet effet et le remettre à l'administration.
- **Tout commentaire ou suggestion fondé déposé à la Municipalité recevra un accusé réception dans un maximum de 2 jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa demande. Dans le cas d'un commentaire ou suggestion non fondé signé, le citoyen en sera avisé dans les 8 jours ouvrables;**

5. Cheminement du commentaire ou de la suggestion

- 1) Réception de la plainte, du commentaire ou de la suggestion;
- 2) Accusé réception;
- 3) Analyse et documentation;
- 4) Donner rapidement suite à la demande en identifiant un délai et ce en la dirigeant aux personnes concernées;
- 5) Déterminer et identifier une solution. Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
- 6) Informer le citoyen de la solution retenue;
- 7) Confirmer le règlement de la demande (par écrit dans le cas d'une demande écrite) ;
- 8) Inscrire au cartable de la municipalité la solution retenue avec une date de fin de traitement;

6. Entrée en vigueur

La présente politique est applicable à compter du jour de son adoption par le Conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.

Stephan Lavoie, maire

Gérard Pétrin, directeur général