

Politique de gestion de requêtes d'intervention et des plaintes



Coordonnée par : Direction de la Division relation avec la communauté et expérience citoyenne
de la Ville de Bromont.

Mandat : ENIPSO

Table des matières

Préambule	3
Les requêtes d'interventions.....	4
La gestion des requêtes d'interventions	4
Les insatisfactions.....	4
Les types d'insatisfaction	5
La gestion des plaintes	6
La catégorisation des plaintes	6
Le processus officiel de dépôt d'une plainte	6
Les critères d'admissibilité d'une plainte	7
Les modalités de dépôt d'une plainte	7
Les plaintes exprimées auprès des élus ou des employés municipaux, ou sur les réseaux sociaux.....	8
Les particularités de traitement des plaintes	8
La responsabilité	9
Les étapes du traitement d'une plainte.....	10
La révision de la politique	11
La reddition de comptes	11
L'entrée en vigueur	11

Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Préambule

La Ville de Bromont est engagée à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa population, dans un esprit de respect, de transparence et d'amélioration continue.

Dans cette optique, la présente Politique vise à **mieux définir la gestion d'une requête d'intervention et des insatisfactions citoyennes**, en encadrant la **réception, le traitement et le suivi des plaintes** formulées à l'égard des services municipaux, des décisions administratives ou du comportement du personnel.

Elle précise également les rôles et responsabilités de chacun dans le traitement de ces plaintes, tout en favorisant une approche structurée, cohérente et centrée sur l'expérience citoyenne.

La politique a notamment pour but de :

- **Distinguer clairement la plainte de la requête d'intervention**, cette dernière étant gérée selon des procédures internes propres à chaque service;
- **Uniformiser le traitement des plaintes** sur l'ensemble du territoire municipal;
- **Assurer un traitement équitable, impartial, rigoureux et confidentiel des plaintes;**
- Renforcer la confiance entre la population, l'administration municipale et ses représentants;
- Offrir aux citoyens un mécanisme clair, accessible et respectueux pour **formuler une insatisfaction de manière constructive.**

La politique s'applique :

- à toute personne souhaitant **formuler une insatisfaction** concernant un service, un employé, un sous-traitant ou une décision de la Ville de Bromont ;
- à l'ensemble des employés municipaux et des élus susceptibles de recevoir, transmettre ou orienter ce type de demande ;
- aux gestionnaires responsables de l'analyse, du suivi et de l'application des dispositions prévues dans le cadre de cette politique.
-

Elle ne s'applique pas aux organismes partenaires, aux litiges de nature privée ou aux démarches relevant d'une autre instance gouvernementale.

Les requêtes d'interventions

Il s'agit d'une démarche par laquelle un citoyen signale une situation ou formule une demande nécessitant une action concrète de la part de la Ville. Une requête d'intervention **peut prendre différentes natures**, selon la situation exprimée.

La gestion des requêtes d'interventions

Une fois sa nature catégorisée, la requête d'intervention est **documentée dans le système de requêtes utilisé par la Ville**, et transmise **au service concerné** pour analyse et traitement selon les procédures internes établies dans la Direction visée. Elle est suivie jusqu'à sa résolution, selon les priorités établies et les délais en vigueur dans la Direction visée.

Ce processus de gestion des requêtes permet à la Ville de **documenter l'ensemble des interventions réalisées**, d'assurer une **traçabilité rigoureuse** et d'offrir un **meilleur suivi opérationnel**, tout en répondant efficacement aux besoins exprimés par les citoyens.

Les insatisfactions

Dans certains cas, une requête d'intervention peut également découler d'une insatisfaction. Elle sera alors traitée comme un commentaire, une requête, un signalement, une réclamation ou une plainte. Chacun de ces types d'insatisfaction suit un processus interne distinct.

Une insatisfaction ne constitue pas automatiquement une plainte.

Les types d'insatisfaction

La Ville distingue plusieurs types d'insatisfaction chacune ayant son propre canal de traitement.

Définition	Traitement
<p>Commentaires : Le commentaire est une remarque, observation ou suggestion formulée par une personne à propos des services ou des activités de la Ville.</p> <p>Bien qu'il ne constitue pas une plainte, le commentaire peut mettre en lumière des pistes d'amélioration ou des préoccupations citoyennes. Les commentaires sont recueillis à des fins d'analyse et peuvent être transmis aux services concernés à titre informatif.</p>	<p>Transmis aux services concernés via une requête avec un numéro de suivi.</p> <p>Traité comme une requête.</p>
<p>Requête : La requête est une demande formulée par une personne visant à corriger une situation, à obtenir un service ou à signaler un besoin d'intervention ponctuelle sur le territoire.</p> <p>Elle concerne généralement une action attendue de la Ville, sans nécessairement exprimer un mécontentement ou une insatisfaction. Par exemple, demander le déneigement d'un trottoir, la réparation d'un lampadaire ou le ramassage de branches après une tempête sont des requêtes.</p>	
<p>Signalement : Le signalement est une démarche par laquelle une personne informe la Ville d'un problème ou d'une situation nécessitant une intervention municipale, sans pour autant exprimer un mécontentement personnel.</p> <p>Il peut s'agir, par exemple, d'un danger sur la voie publique, d'un lampadaire défectueux ou d'un bris d'infrastructure. Le signalement est traité par le service responsable via une requête d'intervention, et ne constitue pas une plainte.</p>	
<p>Plainte : Une plainte est une expression écrite de l'insatisfaction d'un requérant envers un service offert par la Ville, une décision rendue, un comportement, un propos ou une action municipale.</p> <p>Elle implique une attente de réponse ou de correction de la part de l'administration municipale. La plainte permet à la Ville d'identifier des lacunes, de corriger des situations problématiques et d'améliorer en continu la qualité de ses services aux citoyens et visiteurs.</p>	<p>Traité par le Bureau du citoyen selon la procédure de gestion des plaintes avec un numéro de suivi.</p> <p>Traité comme un plainte.</p>
<p>Réclamation en dommage : La réclamation en dommage est une demande officielle de compensation ou de dédommagement, généralement liée à un dommage subi (bris matériel, blessure, perte financière) qu'un requérant associe à une action ou une négligence de la Ville.</p> <p>Un avis écrit doit être transmis dans un délai maximum de 15 jours suivant l'évènement à la Direction du service du greffe et des affaires juridiques, qui procède à une enquête. Contrairement à une plainte, une réclamation vise une demande en dédommagement plutôt qu'une amélioration de service.</p>	<p>Transmis à la Direction du greffe et des affaires juridiques via notre site interne. Traité comme une réclamation.</p>

La gestion des plaintes

Il s'agit d'une démarche officielle par laquelle un citoyen exprime son insatisfaction concernant un service municipal, un règlement, une politique, une infrastructure municipale, le comportement d'un employé ou d'un sous-traitant, ou le non-respect de la Loi sur la langue française.

La catégorisation des plaintes

Une fois qu'une plainte est reçue, elle est analysée afin de déterminer sa recevabilité et son fondement. Cette étape est essentielle pour assurer une réponse juste, cohérente et proportionnée à la situation rapportée.

Les plaintes sont classées en trois grandes catégories :

Catégorie	Définition	Traitement
Fondée	Soulève un manquement aux politiques ou programmes en vigueur, ou un engagement non respecté de la Déclaration de services aux citoyens.	Un suivi est effectué auprès du service concerné. Des mesures correctives peuvent être prises. Une réponse est transmise au requérant, si ses coordonnées sont disponibles.
Non fondée	Ne repose sur aucun élément tangible ou ne révèle aucun manquement de la Ville.	Aucune mesure n'est prise. Une réponse est transmise au requérant pour expliquer la conclusion, si ses coordonnées sont disponibles.
Irrecevable	Formulée par une personne ayant un comportement déraisonnable ou quérulent, ou contenant des propos vexatoires, confus ou incivils.	La plainte est classée sans suite. Aucun suivi n'est effectué, et aucune réponse n'est transmise, sauf si un avis de non-recevabilité est jugé pertinent.

Le processus officiel de dépôt d'une plainte

Il s'agit d'une plainte uniquement lorsque le requérant* suit le processus officiel pour partager son insatisfaction à l'égard d'un service offert par la Ville, d'un comportement, d'un propos ou d'une décision municipale. Cette approche permet à la Ville de Bromont d'assurer un traitement équitable, rigoureux et adapté à chaque situation.

Les critères d'admissibilité d'une plainte

Pour qu'une plainte soit fondée/recevable :

- Elle doit **être transmise par écrit via le site internet**.
- Elle doit **décrire la situation de façon suffisamment détaillée** pour permettre une analyse ou une intervention.
- **L'identification du requérant est requise** et ce, pour effectuer un suivi.

Les plaintes admissibles à la Ville de Bromont doivent concerner des éléments relevant de sa compétence. Elles peuvent porter sur :

- **La sécurité publique**
Ex. : Infrastructure dangereuse, situation présentant un risque immédiat.
- **Le non-respect de la réglementation municipale**
Ex. : Travaux illégaux, nuisances sonores, zonage non conforme.
- **La qualité des services municipaux**
Ex. : Déneigement, entretien des routes, éclairage, collecte des matières résiduelles.
- **Le comportement d'un employé ou d'un sous-traitant de la Ville**
Ex. : Attitude jugée irrespectueuse, comportement inapproprié dans l'exercice des fonctions.
- **Les décisions ou actions de l'administration ou du conseil municipal**

Les plaintes non fondées/irrecevables sont celles :

- Concernant des litiges privés ou relevant du Code civil (litige entre voisins, conflits civils, etc.);
- Visant des instances gouvernementales (ex. MTQ, MSSS);
- Transmises via les réseaux sociaux ou verbalement à un employé de la Ville ou à un élu municipal ou anonyme.

Les modalités de dépôt d'une plainte

Les plaintes doivent être centralisées et déposées via le formulaire électronique sur le site internet: bromont.net

Les canaux acceptés :

- En ligne : formulaire de plainte disponible sur le site internet de la Ville
- Par téléphone : 450 534-2021 (un employé peut assister le citoyen à compléter le formulaire)

Les plaintes exprimées auprès des élus ou des employés municipaux, ou sur les réseaux sociaux

Il arrive que des citoyens expriment leur insatisfaction directement auprès d'un élu municipal, d'un employé ou par l'entremise des réseaux sociaux. Bien que ces canaux ne soient pas reconnus comme des modes de dépôt officiel, ils peuvent révéler des préoccupations importantes et légitimes.

Dans tous les cas, les citoyens seront **invités à utiliser le processus officiel de plainte**, soit en remplissant le formulaire en ligne ou en contactant le Bureau du citoyen. Cela permet d'assurer un traitement **équitable, documenté et traçable**, en conformité avec les règles établies.

Lorsqu'un échange a lieu en personne, les élus et les employés sont appelés à faire preuve **d'écoute et de disponibilité**, tout en **guidant respectueusement le citoyen vers le bon canal de traitement**. Cette approche vise à reconnaître l'enjeu exprimé, sans s'engager dans le traitement administratif, qui relève des services municipaux.

Les élus ont un **rôle clé de relais et de compréhension des préoccupations citoyennes**. Leur responsabilité est de porter à l'attention de l'organisation les enjeux soulevés, sans intervenir dans les procédures internes, permettant ainsi à l'administration de mobiliser les bons intervenants, de bien documenter la situation, et d'assurer une **coordination efficace**. Cette collaboration soutient une **prise de décision éclairée** par l'ensemble du conseil et de la Direction.


Les particularités de traitement des plaintes

- Les plaintes anonymes ou transmises ne respectant pas le processus officiel, pourront être transmises comme commentaire ou signalement informatif aux secteurs concernés à titre informatif, sans suivi au près du requérant.
- Les plaintes reçues simultanément par plusieurs canaux ne reçoivent qu'un seul accusé de réception et une seule réponse, transmise par l'unité responsable.
- Les plaintes jugées irrecevables (frivoles, incohérentes, vexatoires, etc.) ne font pas l'objet de suivi.
- En cas de sinistre majeur, une procédure spécifique est mise en place avec la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie.

La responsabilité

La personne responsable de la réception et du traitement des plaintes est le commis à l'expérience citoyenne du Bureau du citoyen sous la supervision du chef de la division communications et expérience citoyenne.

En cas d'insatisfaction concernant la réponse initiale, le requérant peut demander une révision. Cette demande est analysée par le directeur des relations avec la communauté et de l'expérience citoyenne.

 *Aucune suite ne sera donnée aux plaintes non signées ou au requérant qui a refusé de formuler par écrit en ligne, selon le processus officiel de plainte.*

Document de travail

Les étapes du traitement d'une plainte



Les étapes du traitement d'une plainte



1. La réception de la plainte

La plainte est reçue par voie électronique (formulaire en ligne) au Bureau du citoyen.

2. L'accusé de réception

Un accusé de réception instantané est envoyé à la personne requérante qui a transmis le formulaire avec numéro de suivi de plainte.

3. L'analyse et catégorisation

La plainte est évaluée afin de déterminer si elle est :

- Fondée/recevable : Son traitement est enclenché.
- Non fondée/irrecevable: Une réponse est envoyée au requérant.

4. Le traitement

La plainte est transmise au service concerné ou est prise en charge par le Bureau du citoyen, selon la nature de la situation.

5. Le suivi auprès du requérant

Un retour est effectué dans un délai de vingt (20) jours ouvrables. Si le traitement requiert plus de temps, le requérant est informé du délai supplémentaire requis.

6. Le recours en cas de désaccord

Le requérant peut demander une révision du traitement. Ce recours doit être formulé par écrit, dans les 30 jours suivant la réponse de la Ville.

La révision de la politique

La présente politique est révisée dès qu'un changement important justifie une mise à jour.

La reddition de comptes

Un bilan du traitement des requêtes d'intervention et des plaintes est présenté à la direction générale à la demande à des fins de transparence et d'amélioration continue. La direction générale présentera un rapport aux deux mois au conseil municipal.

L'entrée en vigueur

Dépôt de la présente Politique lors de la séance du conseil municipal du 2 septembre 2025.

La présente Politique sera adoptée par le conseil municipal par la résolution [XXX-XXX] lors de la séance du conseil du 1er octobre 2025.

La présente Politique entre en vigueur à la date d'entrée en fonction du Bureau citoyen.