



---

## **POLITIQUES RELATIVES AUX PLAINTES, REQUÊTES ET DEMANDE DE CITOYENS**

---

### **1. OBJET**

La présente politique vise à établir un cadre de référence dans le traitement des plaintes, requêtes et demande de citoyens et désire assurer un suivi adéquat des plaintes et requêtes de citoyens.

### **2. PRINCIPES DIRECTEURS**

La Municipalité souhaite encadrer administrativement le processus découlant des demandes, plaintes et requête des citoyens et s'applique à tous les membres du personnel, membres de la direction, conseillers municipaux, stagiaires, ainsi qu'à toutes personnes oeuvrant au sein de l'organisation.

### **3. OBJECTIFS**

Par l'adoption de cette politique, la municipalité poursuit principalement les objectifs suivants :

- a) Fournir aux citoyens un traitement des plaintes et des requêtes adéquats, neutre et objectif;
- b) Assurer un traitement uniforme des plaintes et des requêtes des citoyens;
- c) Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

### **4. DÉFINITIONS**

Dans la présente politique, les expressions et mots suivants signifient :

Personne plaignante : Toute personne qui formule une plainte ou une requête directement à la municipalité, **par écrit**.

Plainte : Exprimer son mécontentement au sujet de quelque chose, déplorer quelque chose. La plainte est reliée à une insatisfaction, à un évènement, à une personne, à un service.

Requête : Demande, sollicitation **par écrit** adressée à quelqu'un ayant autorité pour prendre une décision. La requête fait référence à des situations observées par les citoyens qui nécessitent une intervention des différents services de la municipalité. Exemple : Nid de poule, ponceau, bruit, déneigement, etc.

Direction générale : Personne occupant la plus haute autorité administrative au sein de la Municipalité de Tadoussac. Cette personne encadre la politique en recevant, traitant et répondant à une plainte portée à l'endroit de la ville. Les requêtes et les demandes seront acheminées au service concerné.

Substitut : Toute personne à l'emploi de la Municipalité de Tadoussac désignée par la direction générale pour procéder à l'examen d'une plainte, d'une requête ou d'une demande.

## **5. PRINCIPES**

La direction générale est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. La direction générale est également responsable, de la même façon, du respect des droits des personnes qui s'adressent à elle et du traitement diligent des plaintes et des requêtes.

Les objets de la plainte ou de la requête sont ceux prévus aux définitions des termes « plainte » et « requête », énumérés à l'article 1 du présent document.

La personne plaignante ou requérante doit formuler sa plainte directement à la Municipalité, par écrit auprès de la direction générale.

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Municipalité, ne sont pas traitées. De plus, la Municipalité ne traite pas les plaintes relatives à :

- Un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la ville;
- Un sujet relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Tout sujet relevant de la régie interne de la ville.

## **6. PLAINTE OU REQUÊTE ÉCRITE**

Toute personne peut formuler une plainte ou une requête par écrit à la Municipalité de Tadoussac. Sur réception, la plainte ou la requête sera acheminée à la direction générale pour examen. La plainte écrite peut être manuscrite ou dactylographiée et doit être signée par la personne plaignante. Toute plainte portée à la connaissance de la direction générale devrait contenir les informations suivantes :

1. Nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne plaignante ou requérante;
2. Date de réception de la plainte ou de la requête par la Municipalité de Tadoussac;
3. L'identification du service municipal et/ou du nom de la personne de la Municipalité visé par la plainte ou la requête;
4. l'objet de la plainte ou de la requête;
5. un exposé des faits.

Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte sera informé de celle-ci, de même que son supérieur immédiat.

## **7. CONSERVATION ET CONFIDENTIALITÉ**

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde de la direction générale et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Un dossier de plainte sera conservé pendant la période prévue au calendrier de conservation de la Municipalité de Tadoussac.

## **8. DÉLAI**

La Municipalité de Tadoussac émettra un avis de réception écrit aux plaintes et requêtes qu'elle reçoit.

Le traitement d'une plainte ou d'une requête est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte ou de la requête et doit être calculé à partir de la date de réception de cette dernière. La directrice générale peut convenir d'un délai supplémentaire si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter le délai.

## **9. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS**

Si la personne plaignante ou requérante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par la direction générale dans les délais prescrits, elle a également droit de recours auprès du Conseil municipal pour décision finale.

## **10. Résolution**

Numéro de la résolution adoptant cette politique : RÉS.2022-0187

## **11. Date d'entrée en vigueur**

Cette politique entre en vigueur à compter du 14 juin 2022 et peut être modifiée par résolution dudit Conseil en tout temps.

## **12. Abrogation**

Cette politique abroge toute autre résolution en vigueur avant cette date.

## **RAPPELS – GESTION DE PLAINTE ET DES CLIENTS EN COLÈRE**

- Tempérer vos tensions;
- Ne jamais argumenter avec le citoyen;
- Ne pas interrompre le citoyen, laissez-le vous livrer son histoire (que vous la connaissez ou non). Plus il exprimera les raisons de son insatisfaction, mieux vous saurez où renforcer vos arguments;
- Ne jamais blâmer, humilier ou stresser le citoyen;
- Être bref, mais clair;
- Ne pas répondre si vous ne connaissez pas la réponse;
- Ne jamais se sentir atteint personnellement;
- Établir une procédure claire de gestion efficace des plaintes;
- La faire connaître aux employés de la municipalité;
- La faire connaître aux citoyens, usagers de services, fournisseurs, contribuables...

Les citoyens sont très attentifs à nos comportements face à leurs doléances. Avec du doigté, vous réussirez à trouver la bonne façon d'agir avec un interlocuteur peu commode. Vous saurez trouver des mots qui conviennent et surtout le ton qui vous permettra d'apaiser le citoyen, de l'amener à retrouver son calme.

## **5 principes à retenir avec un client en colère<sup>1</sup>**

Voici quelques principes qui vous aideront à accueillir un client furieux, à désamorcer sa colère et à régler son problème. Ils doivent tous se refléter dans votre démarche si vous souhaitez revoir le client dans de meilleures dispositions.

### **1 Premier principe : Silence, c'est le temps d'écouter!**

Votre client a besoin de dire son histoire. Il se l'est répétée en allant vous voir et, en arrivant, la raconter lui semble plus important que résoudre son problème. Laissez-le donc parler. Si vous sautez tout de suite à l'étape de la résolution, il sera frustré de n'avoir pas pu s'exprimer. Écoutez-le attentivement en usant de vos habiletés de questionnement et de reformulation. Vous souhaitez savoir ce qu'il vit et ce qu'il ressent? Faites preuve d'empathie. À ce stade, même si la solution est simple, même si elle vous brûle les lèvres, contentez-vous d'écouter.

Ne laissez pas un client vous insulter ou vous menacer. Vous n'avez pas à risquer d'être attaqué.

Les avantages de respecter ce premier principe sont d'abord la preuve que ce que le client vous explique vous intéresse. Les gens apprécient davantage ceux qui les trouvent intéressants.

Vous permettez ensuite au client de se vider l'esprit de la tirade qu'il a préparée et qui entrave sa réflexion. Ce faisant, vous désamorcez la charge émotionnelle qui l'empêche de chercher une solution.

Cela vous assure, enfin, de bien comprendre son problème et de ne pas sauter aux conclusions. La solution que vous lui soumettez par la suite correspondra donc davantage à ses attentes.

Voilà comment vous pouvez paver la voie à une relation à long terme, mais aussi découvrir ce qui, dans votre organisation, irrite les clients. Cette information, bien traitée par la direction, permettra d'éviter que des situations similaires se reproduisent.

### **2 Deuxième principe : ne pas chercher de coupable**

Le client ne désire pas que vous partiez en guerre; il veut simplement que vous répariez le tort / réglez son problème une fois pour toutes. Dans bien des cas, le client ne souhaite que des excuses et la garantie que vous le servirez correctement à l'avenir. Si vous cherchez un coupable, il considérera que vous lui faites perdre son temps, et sa colère augmentera.

### **3 Troisième principe : faire preuve d'empathie**

Le client est déçu du service qu'il a reçu et a besoin d'une oreille attentive. Il ne veut pas d'une personne en contact qui éprouve les mêmes sentiments que lui.

---

<sup>1</sup> « Si le client est en colère » dans SAMSON Alain. *Promettez beaucoup livrez davantage*, Montréal, Les Éditions Transcontinental inc., Les Éditions de la Fondation de l'entrepreneurship, septembre 2006. 155 p. (Collection entrepreneur)

Ce n'est pas parce que le client est en colère ou déçu que vous deviez vous laisser gagner par la colère ou manifester de la déception. Si vous ne conservez pas votre sang-froid, vous aurez du mal à être efficace. Faire preuve d'empathie ne signifie pas être envahi par les sentiments des autres. C'est les accepter.

Le tableau suivant propose une mise en situation et trois réactions. Identifiez celle qui reflète de l'empathie.

La situation	Les 3 réactions
« Ma patience a des limites! Je suis fatigué d'appréhender le moindre virage. C'est la troisième fois que je perds une journée dans votre garage. Allez-vous, oui ou non, régler ce problème? »	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="813 422 1274 562">1. « Moi aussi je suis en colère! Je vais trouver le responsable et lui dire ma façon de penser! »</li><li data-bbox="813 573 1258 646">2. « Je serais fatigué moi aussi. Je vous comprends. »</li><li data-bbox="813 657 1242 720">3. « Calmez-vous! Ce n'est qu'une voiture, après tout. »</li></ol>

Le premier énoncé laisse entendre que la personne en contact s'est laissé gagner par l'émotion du client. Elle aura du mal à bien le servir.

Le deuxième montre de l'empathie. La personne en contact valide le sentiment du client.

Le troisième, la personne en contact refuse au client le droit d'être en colère. Cela aggravera probablement l'impatience de ce dernier.

#### **4 Quatrième principe : garder son sérieux**

On mentionne souvent que l'enthousiasme pouvait améliorer l'expérience globale du client. Mais ce qui est valable en temps normal ne l'est pas avec un client en colère.

Si vous essayez d'alléger l'atmosphère et de lui redonner le sourire en tentant un gag ou en faisant la démonstration de vos talents d'imitateur, vous risquez de l'insulter. Il pensera que vous le prenez à la légère et sa colère augmentera.

#### **5 Cinquième principe : garder le contact**

Il est important de ne pas laisser notre esprit batifoler quand vous écoutez la personne qui vous parle. Cela est encore plus important avec un client irrité.

Par conséquent, utilisez son nom quand vous lui posez une question. Et regardez-le quand vous prenez des notes. Enfin, remerciez-le quand il a fini son histoire. Il n'ira pas plus vite si vous consultez votre montre. Tout ce qui peut alors arriver, c'est qu'il hausse le ton.

Il est possible qu'à ce moment, vous sachiez que vous n'êtes pas la personne la mieux placée pour résoudre son problème. Si vous décidez de la passer à un collègue, respectez les règles suivantes :

Annoncez-lui à qui vous allez le présenter et expliquez-lui pourquoi. Par exemple : « Je vais vous confier à Robert. Robert est notre conseiller technique le plus compétent. »

Présentez-le de manière formelle : « Robert, j'aimerais te présenter M. Durant. M. Durant a un problème avec... »

Résumez le problème en vous référant à vos notes. Un client irrité qui vient de raconter son histoire n'a pas envie de le répéter.

Ne quittez pas le client tant que la personne-ressource ne l'a pas pris en charge. S'il fallait qu'elle tente de le refiler à une tierce personne, le client éclaterait.

## **5 mises en garde <sup>2</sup>**

Voici cinq mises en garde à considérer attentivement lorsque vous avez affaire à un client fâché.

1. *Ne le touchez pas.* Certaines personnes ont tendance à toucher l'épaule d'une personne en colère pour la calmer. Si vous le faites, le client se sentira peut-être menacé et vous risquez l'altercation physique. Respectez sa zone intime (moins de deux mètres).
2. *Laissez-le finir ses phrases.* Il ne faut jamais couper la parole à un client, encore moins à un client irrité. Le seuil de tolérance de ce dernier est très bas.
3. *Ne lui demandez pas de cesser de crier s'il s'emporte.* Si vous lui faites remarquer qu'il crie, il s'énervera davantage. Demandez-lui plutôt, parce que vous prenez des notes, de parler plus lentement. Il devra alors forcément baisser le ton.
4. *Demeurez respectueux.* Si vous ne souhaitez pas voir le client s'emporter davantage, évitez de lui mâcher de la gomme au nez, de hausser les épaules ou de pousser de longs soupirs d'exaspération.
5. *N'acceptez pas ses exagérations.* Ne vous contentez pas de hocher la tête s'il exagère. S'il vous dit, par exemple, que vous n'offrez jamais un bon service, que vous savez qu'il est client chez vous depuis des années et que c'est la première fois qu'il a un problème, demandez-lui de confirmer ce qu'il vient d'affirmer : « Pardon? Pensez-vous réellement que nous vous avons toujours offert un mauvais service? Il est probable qu'il reformulera alors sa pensée.

---

<sup>2</sup> « Si le client est en colère » dans SAMSON Alain. *Promettez beaucoup livrez davantage*, Montréal, Les Éditions Transcontinental inc., Les Éditions de la Fondation de l'entrepreneurship, septembre 2006. 155 p. (Collection entrepreneur)





## Formulaire de Plainte

### Démarche

- Veuillez déposer ou faire parvenir votre formulaire dûment rempli avec vos coordonnées et le résumé de la plainte ou de la requête à la Municipalité de Tadoussac.
- Le service approprié communiquera avec vous pour de plus amples informations et pour faire le suivi éventuel lorsque demandé

**IMPORTANT** : Les formulaires partiellement remplis ou dont le requérant aurait omis, volontairement ou non, de s'identifier (nom, prénom, adresse, téléphone) seront rejetés et non traités. Veuillez prendre note que les plaintes anonymes ne seront pas prises en considération et que votre identité demeurera confidentielle durant la procédure. Cependant, vous pourriez éventuellement être appelé à témoigner selon la situation. Nous répondrons aux demandes dans les plus brefs délais.

### Identification du requérant

Nom du plaignant/requérant : \_\_\_\_\_ Tél. rés. : \_\_\_\_\_

Adresse complète : \_\_\_\_\_ Tél. bur. : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_ Téléc. : \_\_\_\_\_

Mode de contact privilégié :  Courrier  Téléphone  Télécopieur  Courriel

### Résumé de la requête/plainte

---

---

---

---

---

---

---

---

Signature du plaignant ou requérant : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

SECTION RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION DE LA MUNICIPALITÉ

### Suivi à l'interne

Acheminé à : \_\_\_\_\_ au service de :  Travaux publics  Incendie  
 Urbanisme  
 Loisirs  Administration

Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

No. de plainte / requête : \_\_\_\_\_

Commentaire du responsable :

---

---

---

Suivi à faire : \_\_\_\_\_

Délai : \_\_\_\_\_

Incident budgétaire (\$) : \_\_\_\_\_ Poste budgétaire : \_\_\_\_\_

Règlement prévu (date) : \_\_\_\_\_

**Suivi externe – Suivi au plaignant ou requérant par la Municipalité**

Le suivi du plaignant doit être fait dans les \_\_\_\_ heures de la date de dépôt de la requête.

---

**Appel téléphonique**

Responsable : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

---

**Lettre**

Responsable : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

---



Tadoussac, Date

Nom  
Adresse  
Ville  
Code postal

### Accusé de réception

Nous accusons réception de votre plainte portant sur \_\_\_\_\_  
que vous nous avez communiquée par (*lettre ou formulaire*) à cet effet.

Nous tenons à vous confirmer que le responsable du service \_\_\_\_\_  
vous contactera et tentera de vous satisfaire le plus rapidement possible.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez au développement de la  
municipalité et nous sommes persuadés que votre plainte favorisera la poursuite  
d'un de nos objectifs, celui de donner satisfaction à nos citoyens et  
contribuables.

Vous serez informé du résultat de votre démarche et nous vous remercions de  
votre collaboration.

SP/sp

Signature du responsable

Copie conforme : administration