EXTRAIT DES NOTULES DU CONSEIL COMMUNAL

Séance du 2012-03-01

Présents	Président	Anne-Mie PALMANS-CASIER
	Bourgmestre	Huub BROERS
	Echevins	Jacky HERENS, Jean DUIJSENS,
	Conseillers	Nico DROEVEN, Victor WALPOT, Jean LEVAUX, Grégory HAPPART, Marie-Noëlle KURVERS, Marina SLOOTMAEKERS, Sandra SEGERS, Shanti HUYNEN
	Secrétaire	Dragan MARKOVIC

POINT 2.
Mise en place d'un système de traitement des plaintes

Le conseil

Vu l'arrêté communal du 15 juillet 2005 et ses modifications ultérieures

Vu le décret en réhabilitation du 23 janvier 2009

Vu la nouvelle loi communale pour les articles encore applicables

Vu la loi du 29 juillet 1991 relative à l'obligation expresse de motiver les actes administratifs

Vu le décret du 28 avril 1993 réglementant la tutelle administrative des communes en Région flamande et ses modifications ultérieures

Vu le décret du 26 mars 2004 relatif à l'accès du public aux documents officiels

Vu les articles 42, 43§2 °16, 197 et 198 du décret communal

Vu la circulaire VR n° 20 du 18 mars 2005 relative à une ligne de conduite pour l'organisation de la gestion des plaintes

Considérant que depuis le 1er janvier 2007, le décret communal stipule que chaque commune doit disposer d'un système de gestion des plaintes

Qu'une gestion des plaintes de qualité est un élément essentiel de toute organisation administrative et que les citoyens, en tant que clients, doivent pouvoir bénéficier de services de qualité et fiables

décision

Par 8 voix pour, 3 voix contre, 0 abstention, 1 voix invalidée et 0 membres ne votent pas

Nom	Oui	Non	Abst.	Inval.	Non voté
Broers Huub	X				
Herens Jacky	X				
Duijsens Jean	X				
Walpot Victor	X				
Nijssen William	-	-	-	-	-
Slootmaekers Marina	X				
Segers Sandra	X				
Huynen Shanti	X				
Casier Anne-Mie	X				

Nom	Oui	Non	Abst.	Inval.	Non voté
Smeets José	-	-	-	-	-
Droeven Nico		X			
Houbiers Benoît	-	-	-	-	-
Levaux Jean		X			
Happart Grégory				X	
Kurvers Marie-Noëlle		X			

Article 1 Le conseil communal approuve le règlement relatif au traitement des plaintes qui figure en annexe.

Article 2 Le Collège des bourgmestre et échevins est chargé de la publication et de l'exécution de la présente décision..

Au nom du conseil communal
Par réquisition

Dragan Markovic
secrétaire

Annemie Palmans-Casier
président

Pour un extrait certifié conforme du procès-verbal approuvé lors de la réunion

Dragan Markovic
secrétaire

Huub Broers
bourgmestre

Règlement traitement de plaintes commune et CPAS

1. Objet de la procédure

Traiter les signalements et les plaintes formulés à l'égard des services communaux et/ou de l'administration d'une manière structurée et conviviale. Ces signaux sont considérés comme un signal positif de la part du citoyen, comme une source d'informations concrètes et utiles sur la qualité de nos services.
Tout cela se fait dans le cadre d'un système de traitement des plaintes de première ligne, comme le prévoit le décret communal. Le traitement des plaintes est organisé au niveau officiel de la commune en collaboration avec le CPAS.
La coordination du processus est assurée par le coordinateur désigné.

2. Définitions

Signalement
une demande initiale de service, généralement une intervention demandée dans un domaine matériel, par exemple une notification initiale d'un défaut de revêtement routier, de données incorrectes dans une publication ou sur un site web, d'une erreur d'orthographe d'un nom...
Plainte
expression manifeste (orale, écrite ou électronique) par laquelle un citoyen mécontent se plaint auprès de l'autorité d'un acte ou d'une prestation (ou non) de l'autorité.

3. Rôle des différents acteurs

La figure centrale du processus est le coordinateur désigné. Il coordonne, dirige et assure le suivi.
Les rapports concernent généralement des questions qui doivent être traitées par le service technique. Il est donc logique que l'enregistrement et le traitement ultérieur aient lieu au sein du service technique.
Si les rapports reçus ne sont pas de nature technique, ils sont transmis au service concerné. Le service concerné est entièrement responsable du suivi et du traitement du rapport.
Les plaintes sont enregistrées et suivies par le coordinateur désigné. Il consulte le service concerné sur le bien-fondé de la plainte, l'action ou les actions à entreprendre et la réponse à donner au plaignant. Cette consultation a lieu de préférence lors d'une conversation verbale avec le chef de service concerné.
Toute initiative est prise par le coordinateur désigné. La communication avec le plaignant se fait également uniquement à partir du département "Politique générale". Le coordinateur désigné rédige la réponse, mais mentionne le chef de service concerné comme personne de contact dans la lettre.

4. Mode de dépôt de plainte

Les plaintes formulées uniquement verbalement ne seront pas acceptées. Une plainte écrite est toujours nécessaire.
La notification d'une plainte par écrit peut se faire par lettre, par fax ou par courrier électronique. Si le plaignant n'a pas la possibilité de rédiger lui-même sa plainte, le fonctionnaire doit remplir le formulaire standard approprié pour enregistrer la plainte. Ce formulaire doit toujours être signé par le plaignant pour approbation.
Dans la mesure du possible, le coordinateur désigné communique toujours par lettre. Si cela n'est pas possible en raison d'un manque de coordonnées (par exemple, plainte par courrier électronique), la communication se fait par la même méthode que celle utilisée pour la soumission de la plainte (par exemple, réponse à un courrier électronique par un courrier électronique).
Le coordinateur désigné enregistre les plaintes reçues. En son absence, cet enregistrement se fait dans le registre central du courrier.
L'enregistrement des plaintes dans le système central des plaintes est toujours effectué par le coordinateur de la politique.

5. Irrecevabilité des plaintes

Une plainte est irrecevable si

- la plainte n'est pas destinée à la commune ou au CPAS mais à un autre niveau de pouvoir. Dans ce cas, le coordinateur désigné transmettra la plainte à l'instance concernée et informera le plaignant de ce renvoi
- la commune ou le CPAS n'est plus compétent puisque des voies de recours appropriées s'appliquent à la plainte (Conseil d'État, Députation permanente, etc.). Le plaignant doit être informé de ces voies de recours
- une procédure judiciaire sur l'objet de la plainte est en cours
- la plainte a été formulée de manière anonyme, c'est-à-dire que l'identité du plaignant n'est pas connue
- le délai dans lequel la plainte peut être déposée, c'est-à-dire 1 an après les faits, a expiré.

6. Méthode d’enregistrement

Les plaintes sont enregistrées par le coordinateur désigné dans un système de gestion des plaintes.
Les rapports sont enregistrés par le chef de service ou l'assistant administratif dans un système de rapport. Le coordinateur désigné est régulièrement informé des rapports.

7. Processus de traitement des plaintes

7.1 Enregistrement de la plainte

Toutes les plaintes sont enregistrées par le coordinateur de la politique.
L'enregistrement comprend

- les données d'identification du plaignant
- la date de réception
- la description de la plainte
- le service concerné
- la date d'envoi de l'accusé de réception
- résultat du traitement de la plainte
- motif de l'irrecevabilité éventuelle
- date de règlement de la réclamation
- date de notification de la décision
- mesures prises ou à prendre

7.2 Détermination de la recevabilité de la plainte

Le coordinateur désigné examine la recevabilité de la plainte. Il informe le plaignant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de la plainte.

7.3 Traitement de la plainte

Le coordinateur désigné traite la plainte. Cela peut se faire de plusieurs manières.

- discussion avec le service concerné
- examen de la réponse du service concerné
- discussion avec le plaignant
- réunir les parties concernées
- enquête formelle (ordonnée), par exemple visite du site, mesures.

7.4 Formuler un avis

Le coordinateur désigné rédige un bref rapport sur les résultats de l'examen de la plainte et formule une recommandation sur les mesures à prendre.

7.5 Clôture de la plainte

Le coordinateur désigné informe le plaignant du traitement de la plainte et des actions qui en découlent.

7.6 Clôture du dossier

Pour clôturer une plainte, celle-ci peut être cataloguée de la manière suivante :

- fondée : l'administration communale ou du CPAS a commis une erreur
- fondée et corrigée : le plaignant a raison, mais l'erreur commise par l'administration communale ou le CPAS a été corrigée au cours de la procédure
- fondée et non corrigée
- partiellement fondée/partiellement non fondée : l'administration communale et le plaignant ont tous deux commis une faute partielle
- non fondée : l'autorité communale ou le CPAS n'a pas commis d'erreur.

8. Rapport de traitement

Le coordinateur désigné fait un rapport annuel au conseil communal et au conseil du CPAS. Ce rapport comprend une explication du registre des plaintes, une brève description de la procédure de traitement des plaintes, les conclusions de l'examen des plaintes et les propositions d'adaptation des services et/ou des procédures qui en découlent.