



## **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

**Date d'entrée en vigueur : 21 mars 2022**



## **MISSION DE LA VILLE**

La Ville d'Otterburn Park souhaite être à l'écoute de ses résidents et améliorer les services offerts à la population.

## **CLIENTÈLE VISÉE**

Cette politique s'adresse aux résidents, quel que soit le secteur où ils habitent.

## **OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE**

- Être à l'écoute du citoyen
- Améliorer les services offerts à la population

## **QUELQUES DÉFINITIONS**

### *Plainte*

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (*selon le dictionnaire Petit Robert*). Généralement relié à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

### *Plainte fondée*

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

### *Plainte non fondée*

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis.

### *Plainte administrative*

Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponton, le bruit, déneigement, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.



## PRINCIPES DIRECTEURS

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Toutes les plaintes doivent se faire par écrit et être signées. Cependant, pour des motifs d'inclusion, nous pourrions accompagner les citoyens aux besoins. Les plaintes devront être adressées au Bureau citoyen (*en personne, par courriel ou par la poste*);
2. Toutes les plaintes seront dirigées vers la personne responsable du Bureau citoyen qui verra à informer et inclure les départements concernés;
3. 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. Un citoyen qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Ville pourrait voir le traitement de sa plainte suspendue. Ce même citoyen serait alors invité à revenir compléter et déposer sa plainte lorsqu'il sera disposé à le faire avec respect.

## LES PROCÉDURES

Toute personne liée à la Ville qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire disponible à cet effet sur le site Internet de la Ville à : <https://www.opark.ca/citoyens/services-en-ligne/requetes-et-plaintes>, en lui faisant comprendre qu'elle-même n'est pas habilitée à recevoir les plaintes. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion;

Toute plainte (fondée) déposée à la Ville recevra un accusé de réception dans un maximum de cinq **(5)** jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et de la date de suivi de sa plainte.

Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé à l'intérieur de quinze **(15)** jours ouvrables.

Le conseil municipal pourra entendre la plainte d'un citoyen lors des séances publiques du conseil. Cependant, aucune information nominative concernant une personne physique ne devra être divulguée. Le traitement et suivi de cette plainte sera assuré par le personnel du Bureau citoyen.



## **CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE**

1. Réception de la plainte;
2. Plainte consignée dans le logiciel prévu à cette fin;
3. Suivi auprès du service concerné;
4. Transmission d'un accusé de réception en identifiant le temps de délai d'analyse;
5. Déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le plaignant peut être invité à participer à identifier une solution;
6. Contacter le plaignant afin de l'informer de la solution retenue;
7. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
8. Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la Ville;
9. Création d'un rapport mensuel de gestion des plaintes pour dépôt au conseil municipal mensuellement.