



## POLITIQUE ET PROCÉDURES EN GESTION DES PLAINTES – VILLE DE PERCÉ

### POURQUOI UNE POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES?

Le Conseil municipal en place prescrit l'excellence des services offerts aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut tenter, dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

### CLIENTÈLE VISÉE

Cette politique s'adresse principalement au résident du territoire de Percé, quel que soit le secteur où il habite. Bien que les visiteurs bénéficient d'une procédure de gestion des plaintes distincte administrée par l'équipe du bureau d'accueil touristique, il peut arriver qu'ils déposent une plainte qui demande l'intervention de la direction générale.

### OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

- Être à l'écoute du citoyen
- Améliorer les services, au besoin
- Participer à faire de Percé une ville où il fait bon vivre

### 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, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

### *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 ponceau, 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 obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale\*\* 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. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen frustré qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Ville pourrait voir sa plainte niée. Ce même citoyen serait alors invité à revenir déposer sa plainte lorsqu'il se sera calmé.

## LES PROCÉDURES

Tout d'abord, il est bon de savoir que le personnel de la Ville sera formé au service à la clientèle et informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes, et ce, dès que le conseil aura adopté cette politique en séance publique.

### *Les incontournables*

- Toute personne liée à la Ville qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet soit à l'hôtel de Ville ou sur le site Internet de la Ville 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;

\*\* En cas d'absence de la direction générale, la personne au greffe est mandatée d'office pour recevoir ces plaintes.

- Si le citoyen est réticent à cette procédure, il sera alors invité à contacter la direction générale de la Ville pour discuter du problème;

- Toute plainte (fondée) déposée à la Ville recevra un accusé de réception dans un maximum de six jours ouvrables. Néanmoins, cette politique vise, de manière générale, à pouvoir accuser réception des plaintes dans les deux jours ouvrables suivant son dépôt. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé en deçà de 8 jours ouvrables;
- Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale aux heures régulières d'opération.

### *Le cheminement de la plainte*

1. Réception de la plainte;
2. Diriger la plainte au service concerné;
3. Donner rapidement suite à la plainte en identifiant le temps de délai d'analyse;
4. Déterminer et arrêter une solution (documentée). Lorsque pertinent, le citoyen peut être invité à participer à identifier une solution;
5. Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue;
6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
7. Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la Ville.