

MUNICIPALITÉ DU CANTON DE STRATFORD

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Municipalité du Canton de Stratford, ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-tend la gestion par le résultat.

Objectifs :

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité du Canton de Stratford vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des produits et services
- Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen d'exprimer son insatisfaction
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes

Définitions :

Citoyens :

Le terme 'citoyen' désigne autant la population que les entreprises.

Plainte :

Expression écrite, adressée à la Municipalité du Canton de Stratford, au directeur (trice) générale, à la secrétaire-trésorière ou au bureau des plaintes, d'une insatisfaction concernant les services de la Municipalité du Canton de Stratford, ses engagements à cet égard, soit un acte, une décision ou une omission de la part d'un membre du personnel.

Une plainte est reçue et traitée dans la mesure où la plaignante ou le plaignant fournit les informations suivantes :

- Nom, adresse et numéro de téléphone ;
- Une description de son problème ;
- La date de l'événement s'il y a lieu.

Plainte fondée

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

Plainte non fondée

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

Gaétan Côté, maire

Hélène Lessard, secrétaire-trésorière

Démarche à suivre

- 1- Recevoir la plainte peu importe la provenance (plainte écrite) et la signer.
- 2- Envoyer un accusé réception par lettre.
- 3- Diriger la plainte au service concerné, à son responsable et /ou à la direction.
- 4- Donner suite le plus rapidement possible à la plainte en procédant de la manière suivante ;
 - a) Analyser la plainte, au besoin téléphoner ou rencontrer le plaignant ou la plaignante ;
 - b) Rédiger un rapport ;
 - c) Suivre le règlement ;
 - d) Téléphoner au plaignant pour effectuer un suivi ;
 - e) Confirmer le règlement de la plainte par écrit.
- 5- Faire un rapport à l'administration générale.

N.B. : Recourir au pouvoir politique le moins possible sauf si après analyse et concertation la plainte s'avère d'ordre politique (impact budgétaire).

Gestion des plaintes

- Déterminer la personne responsable de recueillir les plaintes.
- Établir les règles à suivre en présence du maire.
- Faire accepter les nouvelles politiques par le conseil municipal.
- Faire appliquer les nouvelles politiques.

Une fois que la politique de la gestion des plaintes est déterminée, la faire accepter en résolution au conseil.

MUNICIPALITÉ DU CANTON DE STRATFORD

Formulaire de plainte

No : _____

Date de la requête : _____.

Heure : _____

Nom du plaignant : _____.

Adresse : _____.

Téléphone : (____) _____.

Description du contenu de la plainte ; (par le plaignant)

Signature du plaignant(e)

Date : _____.

Suivi de la plainte (à l'interne)

Acheminé à _____ Au service _____

Date : _____ Heure : _____

Commentaire du responsable :

Suivi à faire : _____.

Délai : _____.

Incidence budgétaire(\$) _____ Poste budgétaire : _____

Règlement prévu (date) : _____.

Suivi au plaignant (par la municipalité)

Le suivi au plaignant doit être fait dans les 48 heures de la date du dépôt de la requête.

Appel téléphonique : Responsable : _____ Date : _____ Heure : _____

Lettre : Responsable _____ Date : _____ Heure : _____

Veuillez retourner cette fiche à _____ pour statistique et compilation.

MUNICIPALITÉ DU CANTON DE STRATFORD

Résolution adopté par le conseil municipal

La Municipalité du Canton de Stratford a adopté une résolution sur la politique de gestion des plaintes.

La municipalité a à cœur que tous ses citoyens ont droit aux services municipaux et désire que l'ordre règne sur son territoire de la façon la plus harmonieuse et uniforme possible ;

La municipalité désire se doter d'un plan d'action efficace pour gérer les plaintes dans le but d'avoir une source de référence précise dans l'application des procédures de fonctionnement de cette gestion qui se veut simple, rapide et équitable tant dans son application que dans son règlement et dans la mesure du possible, dans les décisions qui feront suite au dépôt d'une plainte, éviter des erreurs d'interprétation dans les règles à appliquer et indique, par son existence, que le Conseil municipal s'engage à la suivre.

Cette politique sert également à clarifier la demande du citoyen, permet de préciser si ce cas relève de la Municipalité ou non, diminuer la quantité des plaintes reçues tout en établissant s'il s'agit d'une plainte fondée ou non (si fondée : entraîne un préjudice), évaluer les conséquences pour les plaignants (souvent très limitées), favoriser le dépôt de la plainte dans les meilleures conditions possibles (calmement). Enfin, elle se veut un outil de travail pour trouver des solutions et aider les citoyens par une application appropriée.

PROCÉDURE:

- 1- Réception de la plainte écrite au bureau municipal ou par avis écrit par la poste (ex : pas dans la rue) à l'aide des formulaires municipaux prévus à cette effet (voir annexe) ;
- 2- Diriger la plainte au service concerné ;
- 3- Donner suite à la plainte rapidement (préciser le délai : ____ (comme quoi on va s'en occuper) ;
- 4- Analyse de la plainte (recueillir les faits et vérifier notre compréhension du problème avec le plaignant) ;
- 5- Rappel pour procéder à l'analyse détaillée de la plainte avec le plaignant (si nécessaire).
- 6- Déterminer une solution à l'aide des règlements existants et si pas de règlement, voir avec le département concerné et arrêter une solution (rédiger un rapport sous forme de compte-rendu qui sera remis à au conseil municipal, si jugé nécessaire).
- 7- Rappeler le plaignant pour lui faire part de la solution retenue .
- 8- Confirmer par écrit, le règlement de la plainte et l'expédier au plaignant ;
- 9- Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la municipalité.

Il est proposé par la conseillère Denise Bergeron

Appuyé par le conseiller Armand Bolduc et résolu

Que la politique de gestion des plaintes soit adoptée par la Municipalité du Canton de Stratford en date du 4 octobre 2004 tel que déposée par la secrétaire-trésorière.

Que la secrétaire-trésorière soit nommée responsable de son application.

Adopté à l'unanimité des conseillers(ères)

RÉCEPTION DE LA PLAINTE

-
- Documenter la plainte
 - Diriger la plainte vers la ressource pertinente
 - Déterminer la recevabilité de la plainte

Recevable ?... _____

OUI

NON

- Déterminer une solution _____ OUI _____

- Proposer la solution au conseil et au plaignant

Applicable ?... _____ NON _____ Autre solution ?... _____

OUI

Appliquer

Règlée ? _____ NON _____

OUI

Informer le conseil, le plaignant et _____ Signaler au plaignant les autres
fermer le dossier. Recours possibles.

