



Corporation de la ville
de
Hawkesbury

| |
|------------------------------------|
| Politique N° : DG-P-2010-01 |
|------------------------------------|

| |
|---|
| Objet : Politique de gestion de plaintes |
|---|

| |
|-------------------------------------|
| Service : Direction générale |
|-------------------------------------|

La politique de gestion de plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la ville de Hawkesbury, 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 de plaintes de la ville de Hawkesbury 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 :

Citoyen :

Le terme citoyen désigne autant les résidents que les entreprises.

Plainte :

Expression écrite, adressée à la ville de Hawkesbury, au directeur général, d'une insatisfaction concernant les services de la ville de Hawkesbury, ses engagements à cet égard, soit un acte, une décision ou une omission de la part d'un membre du personnel.

Si la plainte touche le directeur général, la plainte sera alors adressée au Conseil de la ville de Hawkesbury.

| | |
|--|---|
| Préparé par : Direction générale | Règlement/Résolution N° : R-109-10 |
| Responsable : Direction générale | |
| Entrée en vigueur : 12 avril 2010 | |
| Remplace : | |



Corporation de la ville
de
Hawkesbury

Politique N° : DG-P-2010-01

Objet : Politique de gestion de plaintes

Service : Direction générale

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.

Procédures judiciaires

- Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constats d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitées car le processus judiciaire ne peut être interrompu.
- le citoyen doit faire valoir son droit auprès du juge.

Démarche à suivre

- 1- Recevoir la plainte peu importe la provenance (plainte écrite), lui assigner un numéro et la signer. Des formulaires (Annexe 1) sont également disponibles à tous les comptoirs de l'Hôtel de Ville et également sur notre site Web.
- 2- Diriger la plainte au bureau du Directeur général / Trésorier.
Si la plainte touche le Directeur général / Trésorier, celle-ci sera acheminée au Conseil.
- 3- Diriger la plainte au service concerné, à son responsable.

| | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Préparé par : Direction générale | Règlement/Résolution N° : R-109-10 |
| Responsable : Direction générale | |
| Entrée en vigueur : 12 avril 2010 | |
| Remplace : | |



**Corporation de la ville
de
Hawkesbury**

| |
|------------------------------------|
| Politique N° : DG-P-2010-01 |
|------------------------------------|

| |
|---|
| Objet : Politique de gestion de plaintes |
|---|

| |
|-------------------------------------|
| Service : Direction générale |
|-------------------------------------|

- 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 ou à la plaignante pour effectuer un suivi ;
 - e) Confirmer le règlement de la plainte par écrit.
- 5- Faire un rapport à la direction générale. Au Conseil s'il s'agit du Directeur général / Trésorier.
- 6- Répondre au plaignant dans un délai ne dépassant pas 10 jours ouvrables.

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

| | |
|--|---|
| Préparé par : Direction générale | Règlement/Résolution N° : R-109-10 |
| Responsable : Direction générale | |
| Entrée en vigueur : 12 avril 2010 | |
| Remplace : | |