

La cyber-plainte à Kirkland Un nouveau service en ligne

Article du 14 septembre 2007

Cette semaine, la ville de Kirkland a lancé son tout nouveau système de plaintes via le site Internet de la ville.

Un nid de poule est apparu devant chez vous? Vous voulez un permis pour rallonger la maison familiale? Il neige sans arrêt depuis trois jours et votre rue semble avoir été oubliée par le conducteur de la charrue?



Pour toutes ces situations, il sera désormais possible pour les citoyens de Kirkland de régler le problème avec le web. Plaintes, requêtes, réclamations, demandes de renseignements et même les commentaires seront envoyés directement aux services concernés à Kirkland. Le nouveau système ICARE est disponible pour tous via le site Internet de la ville. «On veut s'assurer de cette façon que les plaintes qui sont faites à la ville seront toutes suivies», affirme le maire de Kirkland, John Meaney.

C'est que certaines plaintes avaient tendance à tomber entre deux chaises avec le système papier. Cet état de fait était particulièrement problématique au département des travaux publics, en raison du très grand nombre de plaintes et requêtes que ce département reçoit chaque année, explique Jules Renaud, directeur général par intérim à Kirkland et gestionnaire du système ICARE.

La très grande majorité des résidents de Kirkland sont actifs sur le marché du travail, et la plupart ne peuvent donc pas téléphoner à la ville lors des heures d'ouverture des bureaux, note Jules Renaud. «Par Internet, le service est disponible 24 heures sur 24, 365 jours par année», explique le maire. «Nous serons également disponibles par téléphone ou par courrier, comme c'est le cas présentement», affirme monsieur Meaney.

«Certains citoyens peuvent être gênés et ne pas oser appeler», explique Jules Renaud. «Quand on communique via Internet, on a tendance à être moins gênés, comme le démontre le phénomène du clavardage.»

Avec le système web, le citoyen recevra, après avoir envoyé sa requête sur le web, un courriel avec le nom de la personne qui devra y répondre, et où en est rendu le traitement. Au final, les directeurs de chaque département auront accès aux dossiers qui touchent leur domaine, ils devront même fermer tous les dossiers eux-mêmes.

Précieuses archives

En tout, la Ville a investi 20 000 dollars et engagé la compagnie Techtra pour mettre sur pied un environnement web adéquat. Avec enthousiasme, le président de cette compagnie, André Larose, a vanté les qualités d'un tel système. «De plus en plus, les villes veulent un service plus rapide, plus efficace et plus transparent», a-t-il énuméré en conférence de presse. Est-ce qu'un tel système sera réellement plus efficace que le bon vieux téléphone? La Ville le croit, mais le système fera l'objet d'une révision à la fin de l'année et au printemps, promet Jules Renaud.

Voici déjà trois mois que le système est utilisé à l'interne, à fins de tests. Les réceptionnistes ont enregistré les appels des citoyens dans le système. «Nous avons enregistré environ 500 plaintes et 275 requêtes en trois mois», affirme Lily Bouchard, aux communications à Kirkland.

En même temps, cela permettra de voir quel est le genre de plaintes enregistrées et s'il y a des problèmes qui surviennent à répétition, par exemple. Comme toutes les requêtes sont gardées en archives, l'administration pourra compiler le tout. Déjà des tendances se dessinent, depuis les trois mois que le système est utilisé à l'interne. «Je me suis rendu compte que plusieurs requêtes touchent la problématique des animaux sauvages comme les rats laveurs par exemple. Peut-être devrons-nous nous ajuster dans l'avenir», affirme monsieur Renaud.