

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Afin d'améliorer le service de gestion des plaintes, une politique de gestion des plaintes a été adoptée au Conseil municipal en décembre dernier.

Les objectifs sont :

- *Mettre en place un processus clair et uniforme de traitements des plaintes*
- *Fournir aux plaignants un traitement neutre et objectif*
- *Répondre aux plaintes dans un délai raisonnable*
- *Assurer la confidentialité du traitement des plaintes*

ADMISSIBILITÉ DES PLAINTES

Pour être admissible, les plaintes doivent répondre aux critères suivants :

- *Plainte exposée par écrit sur le formulaire consigné à cette fin, signée et adressée à la Municipalité.*
- *Formulaire complété : nom, prénom, adresse et numéro de téléphone.*
- *Plainte suffisamment détaillée avec les informations nécessaires pour permettre une intervention.*

NON-ADMISSIBILITÉ DES PLAINTES

Les plaintes suivantes ne seront pas traitées par la Municipalité :

- *Plainte anonyme.*
- *Plainte verbale.*
- *Plainte non adressé directement à la Municipalité.*
- *Plainte se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité.*
- *Plainte relevant d'une instance gouvernementale.*
- *Plainte concernant la régie interne de la Municipalité.*

TRAITEMENT DES PLAINTES

- *Toute plainte admissible est transmise au gestionnaire administratif. Chaque plainte reçoit, par ordre de réception, un numéro d'identification suivant le format : PL01/2009/MM/JJ.*
- *Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les 15 jours suivant la réception de la plainte.*
- *À la suite de l'examen de la plainte, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit au directeur général et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.*
- *Le cas échéant, la Municipalité prend des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires.*
- *Tout employé municipal faisant l'objet d'une plainte en sera informé par écrit ainsi que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.*

Délai de traitement des plaintes

Les plaintes soumises à l'attention de la Municipalité sont traitées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suite à la réception de la plainte.

Désaccord sur les conclusions

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès du directeur général de la Municipalité, lequel soumettra au Conseil la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le Conseil rend sa décision dans les trente jours et celle-ci est sans appel.

Témoignages

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage par écrit à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.



Formulaire de plainte

Date de la plainte : _____ Numéro : _____

Réservé au service des plaintes

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Téléphone : (_____) _____

Courriel : _____

Description du contenu de la plainte (réservé au plaignant) : _____

Veuillez indiquer, si connu, le service, la personne ou le règlement en défaut :

Date de réception : _____

Signature du plaignant : _____

(Obligatoire)

Reçu par : _____

Faire parvenir à l'adresse suivante :
Municipalité des Cèdres. 1060, chemin du Fleuve, les Cèdres J7T 1A1
Par télécopieur au : 450.452.4605
Par courriel : info@ville.lescedres.qc.ca