



Politique de traitement des plaintes

PRÉAMBULE

La présente politique vise à fournir aux plaignants un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif, à unifier ce traitement des plaintes et à répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

LA PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Être exposée par écrit et remise à l'administration de la municipalité. Une formule facultative est disponible;
2. Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires.

NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées à la municipalité ne sont pas traitées.

CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La municipalité est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Quelle que soit la nature de la plainte, elles demeurent confidentielles.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

FORMULAIRE

Le plaignant se doit de fournir au directeur général ou à l'administration le formulaire « **Dépôt d'une plainte** » annexé à la présente politique et dans lequel on retrouve les informations suivantes :

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

- Le traitement des plaintes est effectué par la direction générale de la municipalité ;
- Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai raisonnable ne dépassant pas 48h de jours ouvrables ;
- Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés.
- À la suite de l'examen du cas une lettre est produite par le maire ou le directeur général rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

DÉLAI DE TRAITEMENT

En règle générale, les plaintes soumises à la municipalité sont traitées dans un délai de 60 jours ouvrables. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé de réception de la plainte et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'examen de la plainte.

Le recours à un délai supplémentaire devra faire l'objet d'un avis au plaignant.

