



MUNICIPALITÉ DE ST-LÉANDRE
2005, rue de l'église
St-Léandre (Québec) G0J 2V0
Tél.: 737-4973 / Téléc. : 737-4876

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

1. OBJET

- Mettre à la disposition des citoyens et citoyennes de St-Léandre, un mécanisme leur permettant de déposer officiellement leurs plaintes et demandes.
- **S'assurer de la confidentialité des plaignants**
- S'assurer du traitement de ces plaintes et demandes dans un délai raisonnable

2. DESTINATAIRE

- Tous les citoyens et citoyennes
- Tous les organismes, comités et entreprises
- Tout le personnel à l'emploi de la municipalité
- Conseil municipal de St-Léandre

3. CONTENU

Considérant qu'une plainte est une occasion d'améliorer la qualité et la satisfaction des citoyens face aux services offerts par notre municipalité, cette politique devra comprendre :

- Un mode de réception des plaintes (*Formulaire ou par écrit*)
- Un mécanisme de prise en charge (*Procédures*)
- Une étape de priorité et d'exécution (*Organigramme*)
- Un retour au plaignant (*Accusé réception*)

4. PROCÉDURES ET RESPONSABILITÉS

- La directrice générale / l'inspecteur reçoit la plainte ou la demande, par écrit et signée
- La directrice générale ou l'inspecteur fait une première analyse et selon l'urgence d'agir
- Dans un délai raisonnable un retour est fait au plaignant par un accusé réception
- Dès qu'elle reçoit le dossier, les responsables du suivi déterminent la cause du problème, établit une solution pour sa correction et effectue les démarches requises pour y apporter les correctifs dans les plus brefs délais. Le tout après s'être assuré auprès du conseil, si nécessaire, que les crédits requis sont disponibles. Tout au long de ce processus, elle consigne ses actions sur le formulaire : **Plainte**
- Le/ La responsable élabore la solution de correction du problème, la responsable du suivi doit faire en sorte que les correctifs proposés et réalisés soient faits de façon à éviter que le même problème ne se reproduise.

5. INFORMATION / CONSEIL MUNICIPAL

Lors de séance de travail du conseil municipal, la directrice générale transmet verbalement au besoin aux élus, s'il y a lieu, les informations pertinentes afin que ceux-ci soient informés et assurés que les plaintes sont traitées conformément à la présente politique. Lorsque nécessaire la directrice générale soumet la plainte ou la demande au conseil pour décision lors d'une réunion du conseil. (Spéciale ou régulière).

6. ORGANIGRAMME

La gestion d'une plainte doit se faire selon l'organigramme suivant présentant les différentes étapes à suivre pour le suivi du dossier.

7. OBLIGATION

- **Chaque plainte doit être écrite et signée par le plaignant et le receveur(*1)**
- **Aucun nom ne doit être divulgué à moins d'être vraiment obligé. (*2)**
- **L'anonymat des plaintes doit être respecté par les responsables des plaintes et par les membres du conseil municipal. (*2)**

(* 1) : Receveur : Directrice générale ou Employé de voirie (*2) : Loi sur l'accès à l'information
--

TRAITEMENT ET SUIVI D'UNE PLAINTE

