

POLITIQUE
DE TRAITEMENT DES PLAINTES



L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

Objectif de la politique

Cette politique a pour objectif d'encadrer le traitement des plaintes formulées auprès de la Municipalité de L'Ascension.

Personnes et groupes visés

La présente politique s'adresse à toute personne ou entreprise voulant manifester son insatisfaction en regard à une politique ou un règlement municipal non respecté.

Définitions

Plainte : Expression d'une insatisfaction d'un citoyen ou d'une entreprise à l'égard d'un service reçu. Il peut également s'agir d'une requête demandant d'agir conformément aux politiques et règlements en vigueur ou signalant un dysfonctionnement concernant l'application des politiques et des règlements. **La plainte doit être formulée par écrit.**

Responsable des plaintes : Personne désignée par le conseil municipal pour agir à titre de responsable du traitement des plaintes au nom de la Municipalité de L'Ascension.

DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Avant de formuler une plainte à la Municipalité de L'Ascension, celle-ci encourage les citoyens, dans les cas qui s'y prêtent, à d'abord tenter de régler la situation qui est en cause avec la personne concernée, s'il y a lieu.

Une personne qui constate un possible manquement à la réglementation de la municipalité peut faire une plainte auprès de la direction générale de la Municipalité de L'Ascension.

Les plaintes sont formulées au moyen du formulaire prévu à cet effet, lequel est accessible sur le site Web de la Municipalité de L'Ascension, peut être rempli en ligne ou déposé en personne à l'Hôtel de Ville.

Le plaignant doit s'assurer de remplir ce formulaire et de soumettre des éléments factuels au soutien de sa plainte. Au besoin, il doit être en mesure de collaborer avec les personnes assignées au dossier.

Également, toute plainte reçue par téléphone ou anonyme **ne pourra faire l'objet d'un suivi.**

Principes du traitement de la plainte :

- Le plaignant sera accueilli et traité avec diligence, respect et empressement.

- La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité. Le responsable des plaintes sera équitable et impartial dans le traitement des plaintes.
- Un suivi sera fait auprès du plaignant à la suite de la formulation de sa plainte. Les renseignements qui lui seront transmis seront clairs, précis et complets.
- Le personnel est partie prenante à cette démarche et participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.
- Toute plainte est confidentielle. Cependant, dans certains cas, la Municipalité de L'Ascension ne pourra pas traiter une plainte sans dévoiler l'identité d'un plaignant. Cela peut se produire, par exemple, si la plainte vise une situation individuelle.
- La direction générale analyse et valide les faits. Elle fait les démarches nécessaires pour corriger la situation s'il y a infraction aux règlements municipaux. Elle pourrait décider aussi de référer la plainte à la Sûreté du Québec, selon le cas. Le plaignant n'est pas avisé de toutes les étapes du déroulement du traitement de la plainte.
- La Municipalité de L'Ascension évalue s'il y a lieu d'intervenir et trouve la meilleure solution pour faire face à la problématique soulevée.
- Lorsqu'un citoyen soumet une situation qu'il juge préoccupante, mais qui ne le concerne pas personnellement, la Municipalité de L'Ascension évalue la nature et l'importance des enjeux soulevés et décide de l'intervention à privilégier selon les circonstances. Elle peut notamment conserver le sujet pour une intervention ultérieure dans le cadre de ses activités de surveillance ou de sensibilisation.

La responsable du traitement des plaintes a jusqu'à trente (30) jours ouvrables pour donner suite au plaignant.

Lorsque la plainte est irrecevable, une lettre de fermeture est transmise au plaignant. Si celui-ci demeure insatisfait, il peut communiquer avec la Commission municipale du Québec au 1-866-353-6767 ou formuler sa plainte à l'adresse suivante <https://www.portailmunicipal.gouv.qc.ca/H32/>

Les plaintes seront conservées à la Municipalité de L'Ascension jusqu'à son règlement plus trois ans selon nos règles de conservation (03-340).

Céline Chicoine, directrice générale et greffière-trésorière
(Responsable de la réception des plaintes)