

## **Procédure de traitement de plainte et/ou réclamation**

### **Objectif :**

Cette procédure a pour objectif le traitement rapide et uniforme de plainte et/ou réclamation envers la municipalité, son conseil, ses officiers et ses employés. Elle vise aussi à mieux informer les responsables et les membres du conseil quant à la nature et à la fréquence des plaintes et/ou réclamation afin que les correctifs appropriés puissent être apportés, s'il y a lieu.

### **Procédure :**

1. Toute personne désirant déposer une plainte ou une réclamation doit le faire en complétant et signant la première partie du formulaire prévu à cet effet et le déposer au bureau municipal.
2. La directrice générale doit communiquer une réponse au réclamant, à l'aide du même formulaire, au plus tard quinze (15) jours après la première séance régulière du conseil suivant la date où la réclamation aura été déposée au bureau municipal. La directrice générale décide, à son seul bon jugement et avec l'aide des officiers municipaux concernés, de la suite à donner, à moins qu'elle juge approprié d'en référer au Conseil Municipal. Dans le cas de dossier complexe, le conseil pourra décider de prolonger ce délai auquel cas le réclamant devra être avisé de cette décision dans les quinze (15) jours qui suivent.
3. Toutes les plaintes et/ou réclamation traité ou non, doivent être communiquées de façon confidentielle aux membres du Conseil lors de la première séance régulière suivant leur dépôt au bureau municipal.



