

RÉCEPTION D'UNE PLAINTE OU D'UNE REQUÊTE

Les plaintes ainsi que les interventions effectuées en lien avec celles-ci sont confidentielles. De ce fait, aucun suivi ne sera réalisé auprès des plaignants. Les plaintes et les requêtes qui sont transmises seront traitées dans les meilleurs délais, selon leur niveau d'urgence. Toutefois, le dépôt d'une plainte n'engage pas la Municipalité à mettre en œuvre quelque action que ce soit.

DÉFINITIONS

Plainte : Plainte qui implique l'intervention d'un service de la Municipalité, lorsque la personne éprouve un mécontentement relié à un événement, à un service rendu, à un comportement humain ou à une infraction à un règlement municipal.

Plainte fondée : Lorsqu'il y a préjudice à quiconque et qu'une intervention de la part de la Municipalité est requise.

Plainte non fondée : Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Procédures judiciaires : Les plaintes reçues dans le cadre d'une procédure judiciaire amorcée ou d'un constat d'infraction émis ne peuvent être traitées tant que le processus judiciaire n'est pas finalisé.

Requête : Demande qui implique l'intervention d'un service de la Municipalité, lorsque la personne désire obtenir des renseignements sur une propriété, un règlement municipal, une procédure à suivre ou lorsque la personne demande d'effectuer des travaux pour corriger une situation problématique.

COORDONNÉES DU REQUÉRANT / PLAIGNANT

Nom, Prénom		<input type="checkbox"/> Propriétaire ou non-propiétaire	
Adresse (numéro civique, rue, appartement)		Ville	Code postal
Courriel		Téléphone	Cellulaire

IDENTIFICATION DU LIEU CONCERNÉ (SI APPLICABLE)

Nom, Prénom du propriétaire, si connu (et/ou nom de l'entreprise)
Adresse ou numéro de lot
Date de l'événement constaté (jour/mois/année)

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE OU D'UNE REQUÊTE

Toute plainte ou requête adressée à la Municipalité doit être écrite et contenir les renseignements suivants :

- Le plaignant ou le requérant doit signer et inscrire ses coordonnées sur le formulaire.
- Fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention adéquate.
- La plainte doit être fondée pour que la Municipalité puisse faire une intervention.
- La plainte ou la requête doit être reliée à un bien mobilier, à une propriété (immeuble), à un service municipal, à un règlement ou à une loi applicable par la Municipalité.

La Municipalité ne traite pas les plaintes ou les requêtes suivantes :

- Une plainte ou une requête anonyme ou verbale à un litige privé entre deux propriétaires relevant du Code civil.
- Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale (ministère ou sûreté du Québec).

Les procédures de traitement des plaintes seront réalisées dans le respect de tous et en toute confidentialité. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen qui ne voudrait pas se maîtriser et qui manquerait de respect par un ton ou un langage inapproprié envers un employé de la Municipalité pourrait voir sa plainte non traitée.

IMPORTANT

Si le processus de gestion de la plainte se rend en cours municipal, le contenu de la plainte et les coordonnées du plaignant seront rendus publics pour les besoins de la cour. Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

