

## FORMULAIRE DE PLAINTE

DATE DE LA PLAINTE \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Heure \_\_\_\_\_

réservé au service des plaintes

NOM du plaignant \_\_\_\_\_  
(lettres moulées)

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Téléphone : ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ Courriel \_\_\_\_\_

Description du contenu (par le plaignant) :


...suite au verso

Veillez indiquer, si connu, le service ou la personne concernée par votre plainte.

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature du plaignant ***(obligatoire)***

\_\_\_\_\_

Date de réception par le service

\_\_\_\_\_

Reçu par

Faites parvenir à l'adresse suivante : Ville de Sainte-Agathe-des-Monts  
Service du greffe  
50, rue St-Joseph  
Sainte-Agathe-des-Monts Qc J8C 1M9  
Télécopieur : 819-326-5784

## FORMULAIRE DE PLAINTE

... suite : Description du contenu (par le plaignant) :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### POLITIQUE DE LA VILLE DE SAINTE-AGATHE-DES-MONTS POUR LA GESTION DES PLAINTES

Le conseil municipal de la Ville de Sainte-Agathe-des-Monts, dans le cadre de sa vision du Service à la clientèle, a adopté une politique pour la gestion des plaintes qui lui sont adressées.

**L'objectif de cette politique** est d'assurer le meilleur suivi, dans les meilleurs délais, des plaintes formulées concernant les divers services rendus par la Ville. Il s'agit d'un aspect important dans la relation avec les citoyens et ces correspondances doivent être traitées de manière à **trouver une solution, le plus efficacement**, à l'aide des politiques et règlements existants afin de répondre aux besoins de chacun le mieux possible.

Pour ce faire, **monsieur Benoit Fugère, d.g.a. et greffier, a été nommé responsable de la gestion des plaintes**, afin d'assurer le bon fonctionnement de cette politique. Donc, toutes les plaintes écrites lui seront transmises et il assurera la communication entre les services appropriés et le plaignant dans le but de faire enquête et d'analyser si les règlements municipaux sont respectés et sinon, prendre les mesures nécessaires pour ce faire.

*\* Il est cependant important de noter qu'une plainte, pour qu'elle soit considérée valable, doit être écrite et signée par le plaignant.*

#### Procédures judiciaires

- Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constat d'infractions ou judiciaires ne peuvent être traitées car le processus judiciaire ne peut être interrompu.
- le citoyen doit faire valoir son droit auprès du juge.

Bien entendu, les diverses demandes ou informations courantes, continueront d'être traitées par les services concernés.

**En résumé**, les citoyens qui désirent adresser une plainte à la Ville de Sainte-Agathe-des-Monts doivent le faire par écrit, soit **par lettre**, soit en remplissant le **formulaire à cet effet**, s'identifier et **signer le document**.