

SERVICE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS DE LA MRC DU ROCHER-PERCÉ

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA) de la MRC du Rocher-Percé s'assure de la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, le conseil de la MRC désigne la directrice générale à titre de responsable du traitement des plaintes.

RÉCEPTION DES PLAINTES

La personne responsable du traitement des plaintes permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et de fournir les renseignements ou documents qu'il jugerait pertinents. Le plaignant doit formuler sa plainte par écrit (advenant une incapacité, le *verbatim* du plaignant sera accepté). Pour toute plainte reçue, la personne responsable du traitement des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

Le plaignant doit s'identifier. Cependant, la personne responsable du traitement des plaintes l'informe que ce renseignement restera **confidentiel** pendant le traitement de la plainte. Seules les personnes concernées seront avisées de la plainte (et les détails s'y afférant) pendant son traitement. Lors de ses rapports au conseil de la MRC, la personne responsable du traitement des plaintes identifie le plaignant par le numéro d'enregistrement de sa plainte, et la personne visée par la plainte, par son numéro d'employé, jusqu'à ce que l'identité des personnes en cause devienne nécessaire pour la résolution de la plainte.

Dans le cadre du processus initial, le plaignant fournit son nom et son adresse à la personne responsable du traitement des plaintes qui, par la suite, lui expédie un accusé de réception formel dans un délai de 30 jours ouvrables.

La directrice générale s'engage à tenir le plaignant informé du traitement de sa plainte dans un délai maximal de 60 jours du calendrier à compter du dépôt de la plainte.

TRAITEMENT DES PLAINTES

- ✓ Si la plainte concerne une attitude, un comportement ou un service régulier donné par un membre du personnel, la personne responsable du traitement des plaintes détermine la suite à y apporter en fonction des lois, des politiques administratives en vigueur, du code d'éthique de l'organisme et de la convention collective.
- ✓ Si la plainte ne relève pas des compétences du Service d'accueil des nouveaux arrivants de la MRC du Rocher-Percé, la personne responsable du traitement des plaintes réfère si possible le plaignant à un organisme ou à une autorité compétente.

La personne responsable du traitement des plaintes rapporte au conseil de la MRC du Rocher-Percé et au Service d'accueil des nouveaux arrivants de la MRC du Rocher-Percé, sur une base périodique, les plaintes enregistrées depuis le rapport précédent et résume, au bénéfice des membres, le traitement dont elles ont fait l'objet.

ARCHIVAGE DES PLAINTES

Tous les dossiers de plaintes constitués par la directrice générale sont confidentiels et conservés pendant cinq (5) ans. La personne responsable du traitement des plaintes peut y accéder pour des raisons administratives.

POUR FAIRE PARVENIR UNE PLAINTÉ :

Christine Roussy
Directrice générale
MRC du Rocher-Percé
129, boulevard René-Lévesque Ouest
Chandler (Québec)
G0C 1K0
Téléphone : 418 689.4313
Courriel : croussy@rocherperce.qc.ca