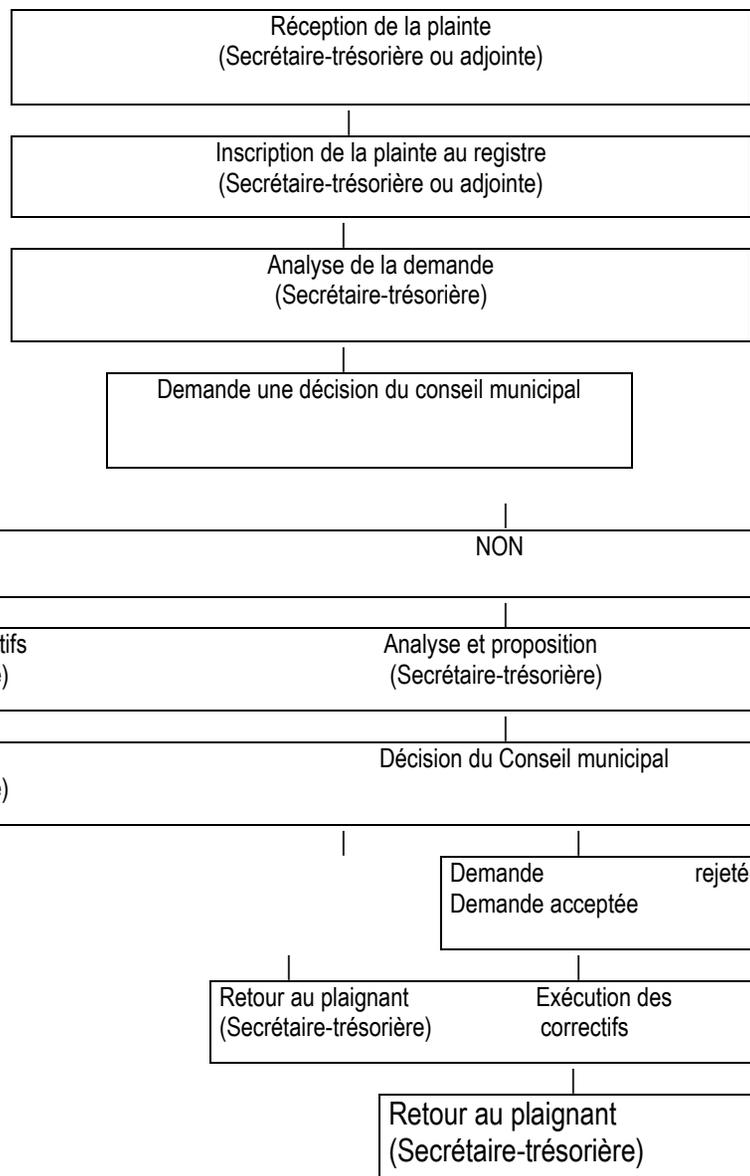


# 1. ORGANIGRAMME

La gestion d'une plainte doit se faire selon l'organigramme suivant présentant les différentes étapes à suivre pour le suivi du dossier.



Je vous souhaite à tous un bel été !  
Soyez prudent

**Linda Imbeault**  
*Directrice générale et secrétaire-trésorière*



**LA MUNICIPALITÉ DE GROSSES-ROCHES VOUS INFORME**  
**ÉDITION DE JUILLET 2020**

## **FERMETURE DU BUREAU MUNICIPALITÉ DU 20 JUILLET AU 7 AOÛT 2020**

Veillez prendre note que le bureau municipal sera fermé du 20 juillet au 7 août 2020. Pour les urgences vous pouvez communiquer avec Mme Victoire Marin, mairesse, au 418-733-4623 ou l'inspecteur municipal au 418-556-3465. S'il y a lieu, la mairesse communiquera avec la directrice générale. Si vous avez besoin d'un permis faites-le cette semaine, après cela, ça va aller au 10 août prochain. Si vous désirez payer vos taxes, envoyez un chèque ou passez par votre institution financière par dépôt direct.

## **RETOUR DES RÉUNIONS PUBLIQUES DU CONSEIL MUNICIPAL**

Nous avons l'autorisation du gouvernement de tenir les réunions du Conseil municipal avec le public. Donc, la prochaine réunion du mois d'août sera tenue le 17 août à 19 h 30 au lieu habituel, la salle du Club des 50 ans et Plus au 159, rue Mgr Ross. Le Conseil municipal sera heureux de vous accueillir. Une période de questions de 15 minutes sera réservée pour vous à la fin des délibérations du Conseil.

Des mesures de distanciation seront prévues.  
Bienvenue à tous.

## **MAGASIN GÉNÉRAL HENRI MARQUIS**

M. Marquis souhaite que je vous fasse le message suivant.

Le port du masque sera obligatoire lorsque vous irez au magasin et cette mesure sera effective à partir du 18 juillet. M. Marquis n'a pas le choix d'exiger cette protection, car c'est une directive du gouvernement et il risque des amendes si cela n'est pas respecté.

Il vous remercie de votre compréhension et il sera toujours heureux de vous accueillir dans son magasin ☺

# NOUS CHERCHONS UN NOM POUR LE NOUVEAU PETIT PARC SUR LA RUE SAINT-JEAN

La municipalité souhaiterait votre participation pour trouver un nom au nouveau petit parc sur la rue Saint-Jean.

Si jamais vous avez des suggestions, n'hésitez pas à communiquer avec moi au bureau municipal au 418-733.4273. Je prendrai votre nom et le nom du parc suggéré et je le soumettrai aux élus lors de nos prochaines rencontres 😊

Si votre nom est choisi, nous le soulignerons lors de l'inauguration.

Nous vous remercions à l'avance pour votre implication 😊

Pour votre information :

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

### 2. OBJET

- Mettre à la disposition des citoyens et citoyennes de Grosses-Roches, un mécanisme leur permettant de déposer officiellement leurs plaintes;
- S'assurer de la confidentialité des plaignants;
- S'assurer du traitement de ces plaintes dans un délai raisonnable.

### 3. DESTINATAIRES

- Tous les citoyens et citoyennes;
- Tout le personnel à l'emploi de la municipalité;
- Conseil municipal de Grosses-Roches.

### 4. CONTENU

Considérant qu'une plainte est une occasion d'améliorer la qualité et la satisfaction des citoyens face aux services offerts par notre municipalité, cette politique devra comprendre :

- Un mode de réception des plaintes;
- Un mécanisme de prise en charge;
- Une étape de priorité et d'exécution;
- Un retour au plaignant(e).

### 5. PROCÉDURES ET RESPONSABILITÉS

- La secrétaire-trésorière ou en son absence la secrétaire adjointe **reçoit la plainte par écrit**;
- La secrétaire-trésorière ou la secrétaire adjointe inscrit les renseignements requis sur le formulaire « Plaintes » et au « Registre des plaintes » ;
- La secrétaire-trésorière fait une première analyse et selon l'urgence d'agir et / ou l'implication financière, prend les mesures nécessaires pour assurer son suivi selon la démarche de l'organigramme décrit ci-après au point numéro 6;
- Dans un délai raisonnable, un retour est fait au plaignant(e) par la secrétaire-trésorière;
- Dès qu'elle reçoit le dossier de plainte, la responsable du suivi détermine la (les) cause(s) du problème, établit une solution pour sa correction et effectue les démarches requises pour y apporter les correctifs dans les plus brefs délais, le tout après s'être assuré, si nécessaire, que les crédits requis sont disponibles. Tout au long de ce processus, elle consigne ses actions sur le formulaire « Plaintes »;
- Lorsqu'elle élabore la solution de correction du problème, la responsable du suivi doit faire en sorte que les correctifs proposés et réalisés soient faits de façon à éviter que le même problème ne se reproduise.

### 6. INFORMATION / CONSEIL MUNICIPAL

Lorsque nécessaire, la secrétaire-trésorière soumet la plainte au conseil municipal pour une prise de décision.

### 7. ORGANIGRAMME

La gestion d'une plainte doit se faire selon l'organigramme suivant présentant les différentes étapes à suivre pour le suivi du dossier.