



Municipalité d'Entrelacs

Politique concernant la gestion des plaintes

Adoptée par le conseil municipal le 21 mai 2019 par la résolution numéro 19-05-111-5.6

TABLE DES MATIÈRES

1) PRÉAMBULE.....	1
2) BUT	1
3) CHAMP D'APPLICATION	1
4) DÉFINITIONS.....	1
5) PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	2
5.1) ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ	2
5.2) CONFIDENTIALITÉ.....	2
6) PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	2
6.1) PROCÉDURE GÉNÉRALE	2
7) DÉLAI DE TRAITEMENT	3
8) RÉVISION	3
9) APPROBATION.....	3
ANNEXE A: FORMULAIRE DE PLAINTÉ	

1. PRÉAMBULE

La gestion des plaintes est un élément essentiel afin d'assurer un service de qualité. La satisfaction de tous est au cœur des priorités de la Municipalité d'Entrelacs. À cet effet, il est primordial que les personnes physiques ou morales qui estiment ne pas avoir été traitées de façon équitable ou qui sont mécontentes puissent se faire entendre afin que la Municipalité réponde à leurs préoccupations.

2. BUT

La présente politique a pour but d'établir la procédure de traitement des plaintes afin d'avoir une procédure uniforme. Elle vise notamment à circonscrire le rôle de chacun des intervenants et coordonner les actions de ceux-ci dans la gestion des plaintes provenant de l'ensemble des gens se sentant lésés et ainsi assurer un traitement efficace et équitable selon la procédure établie. Elle a également comme objectif de maintenir l'efficacité des services municipaux.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique donc à l'ensemble de la population d'Entrelacs, y incluant ses résidents et ses travailleurs.

Elle s'applique également à tous les intervenants, organismes, entrepreneurs, clients, insatisfaits des activités ou des services offerts par la Municipalité.

4. DÉFINITIONS

- Plaignant :** Toute personne ayant effectué une plainte à la Municipalité.
- Plainte :** Expression du mécontentement que l'on éprouve. Généralement relié à une insatisfaction quant à une activité, une personne, un service ou un comportement humain.
- Plainte fondée :** Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Lorsque les informations disponibles permettent de conférer le bénéfice du doute. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.
- 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).
- Plainte abandonnée :** Lorsque le plaignant ne donne pas suite à sa plainte malgré les tentatives de la Municipalité d'obtenir des informations ou lorsque le plaignant informe de son intention de retirer sa plainte.

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

5.1 ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes, sous peine de refus :

- Elle doit obligatoirement être écrite, datée et être signée;
- Elle doit être remplie sur le formulaire de plainte de l'Annexe A de la présente *Politique*;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- Toucher un point qui relève de la compétence exclusive de la Municipalité;
- Ne pas être une rumeur ou une perception. Elle doit se baser sur des faits;
- Être envoyée par la poste, par courriel ou encore être déposée en personne. Aucune plainte ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.

5.2 CONFIDENTIALITÉ

Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les plaintes traitées ne seront pas divulguées.

La confidentialité des plaintes n'empêche cependant pas la production de rapports et documents et la transmission des renseignements utiles de la plainte pour permettre aux intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte.

6. PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

6.1 PROCÉDURE GÉNÉRALE

- A. Toutes les plaintes doivent obligatoirement passer par la procédure de la présente *Politique*;
- B. Le plaignant doit faire parvenir à la Municipalité le formulaire de plainte de l'Annexe A et les pièces au soutien de sa plainte, le cas échéant, conformément à la présente *Politique*;
- C. Dès la réception d'une plainte fondée et admissible, le document sera remis au directeur du greffe, des affaires juridiques et des services citoyens, qui est le responsable principal du traitement des plaintes, ou si le directeur du greffe, des affaires juridiques et des services citoyens est visé par la plainte, le document sera remis au directeur général;
- D. Pour une meilleure gestion des dossiers de plaintes et une pérennité des documents, toutes les communications devront se faire par écrit lors de la procédure de traitement des plaintes;

- E. Toute plainte fondée et admissible reçue par la Municipalité recevra un accusé réception de la plainte dans un délai raisonnable de 3 jours ouvrables mentionnant le nom, l'adresse, la date de réception de la plainte, l'objet de la plainte ainsi qu'une mention à l'effet qu'un complément d'information pourra être demandé relativement à la plainte. La présente *Politique* sera également jointe à l'accusé de réception;
- F. Le directeur du greffe, des affaires juridiques et des services citoyens ou le directeur général, le cas échéant, pourra diriger la plainte au meilleur intervenant afin de traiter la plainte de façon efficace
- G. Une analyse de la plainte sera alors effectuée;
- H. Dans le cas d'une plainte incomplète ou s'il y a des zones grises, un avis sera envoyé au plaignant demandant un complément d'information auquel le plaignant devra répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- I. Le plaignant, l'individu visé par la plainte ou toute autre personne susceptible d'apporter des informations pertinentes afin de mener la plainte à terme pourra être contacté;
- J. Un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'analyse de la plainte sera effectué;
- K. À la conclusion du traitement de la plainte, le plaignant, lorsque la situation l'exige, sera informé de la situation retenue;
- L. La Municipalité verra à archiver le dossier de plainte.

6.2 PLAINTÉ TOUCHANT LES APPELS D'OFFRES PUBLICS EFFECTUÉS PAR LA MUNICIPALITÉ

Si la plainte concerne une insatisfaction relativement au processus d'attribution ou d'adjudication d'un contrat public ou aux documents d'appels d'offres publics, la Municipalité invite le plaignant à faire parvenir sa plainte selon la procédure générale prévue à la présente *Politique*.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision de la Municipalité relativement à sa plainte, il pourra alors déposer sa plainte à l'*Autorité des marchés publics (AMP)* conformément à la Loi, ce qui sera rappelé au plaignant dans l'accusé réception envoyé à la suite de la plainte et dans le rapport faisant état de la conclusion de la plainte.

7. DÉLAI DE TRAITEMENT

La Municipalité se fera un devoir de faire l'analyse de la plainte dans un délai raisonnable et conformément à la Loi. Lorsque le contexte d'une plainte exige une expertise, des moyens spécifiques ou lorsque la nature ou la complexité du dossier l'exige, le délai de traitement de la plainte sera prolongé.

8. RÉVISION

La présente *Politique* sera révisée de façon périodique ou au besoin. Toute modification doit se faire par résolution du conseil municipal.

9. APPROBATION

Signé à Entrelacs ce 22^e jour du mois de mai 2019

Sylvain Breton, maire

Hugo Allaire, directeur général



**ANNEXE A
FORMULAIRE DE PLAINTE**

Prénom et nom du plaignant : *Si le plaignant est une personne morale, indiquez le nom du représentant*

Adresse de correspondance :

Courriel :

Téléphone :

Indiquez le service, l'objet, l'article, le contrat ou la procédure visé par la plainte :

Inscrivez les détails de votre plainte

Annexez des pages supplémentaires au besoin ou documents pour appuyer votre plainte

Résultat ou règlement souhaité par le plaignant :

Signature du plaignant

Date (JJ/MM/AAAA)

Faites parvenir le formulaire rempli par la poste à :

Municipalité d'Entrelacs
Direction générale – confidentiel
2351, chemin d'Entrelacs
Entrelacs (Québec) J0T 2E0

Ou par courriel à : dg@entrelacs.com