
Politique de gestion des plaintes

Adoptée par le conseil de la MRC
le 15 mai 2019

Résolution CR 127-05-2019



TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIF	1
DÉFINITIONS	1
CHAMP D'APPLICATION	1
ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ	1
PRINCIPES DIRECTEURS	2
PARTAGE DES RESPONSABILITÉS	2
Les membres du personnel.....	2
Les directeurs de service.....	2
La Direction de la MRC de Portneuf.....	2
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	3
ARCHIVAGE DES PLAINTES	3
DISPOSITION FINALE	3

Dans le présent document, les termes employés pour désigner les personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

OBJECTIF

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès de la MRC de Portneuf dans le cadre des activités relatives à ses différents mandats.

Si la plainte concerne une insatisfaction relative au processus d'attribution ou d'adjudication d'un contrat public ou aux documents d'appels d'offres publics, la MRC invite le plaignant à consulter la **procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou l'attribution d'un contrat** (disponible sur le site Internet).

DÉFINITIONS

Plainte : Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard de services de la MRC ou du comportement d'un employé ou d'un élu pour lesquels elle estime ne pas avoir reçu de réponse ou de service adéquats. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et/ou règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

Plainte fondée : Lorsqu'il y a préjudice à quiconque qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement ou d'amélioration de la qualité des services.

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).

CHAMP D'APPLICATION

Toute personne peut s'adresser à la MRC de Portneuf afin de formuler une plainte.

ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la MRC, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être exposée par écrit (lettre, courriel ou télécopie), signée et datée;
- Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses nom, adresse et numéro de téléphone;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la MRC;
- Toucher un point qui relève de la compétence de la MRC;
- Ne pas être une rumeur ou une perception. Elle doit se baser sur des faits;
- Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la MRC de faire enquête, s'il y a lieu.

PRINCIPES DIRECTEURS

- La Politique de gestion des plaintes doit être disponible en tout temps;
- Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction, verbalement ou par écrit, à tout employé de la MRC de Portneuf, en ayant l'assurance qu'un suivi leur sera fait de façon diligente;
- Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle et impartiale, quels que soient le service ou la personne concernés.

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Tout employé de la MRC de Portneuf contribue et collabore à l'application de la **Politique de gestion des plaintes**. Chacun doit faire preuve d'écoute objective et de courtoisie à l'égard du plaignant.

Les membres du personnel

Le personnel qui reçoit une plainte doit :

- Informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de l'existence de la **Politique de gestion des plaintes** en vigueur;
- Recueillir la plainte écrite ou aider le plaignant à la formuler par écrit;
- Transmettre la plainte à son directeur de service dans une perspective d'amélioration continue.

Les directeurs de service

Le directeur du service concerné par la plainte doit :

- Accuser la réception de la plainte;
- Traiter l'information relative à la plainte qui lui est transmise;
- Apporter des correctifs, s'il y a lieu, dans une perspective d'amélioration continue des services;
- Transmettre une réponse au plaignant dans les délais prescrits;
- Transmettre à la Direction générale une copie de la plainte et de la réponse faite au plaignant.

La Direction de la MRC de Portneuf

La Direction générale de la MRC de Portneuf est responsable de l'application de la **Politique de gestion des plaintes**. Elle doit :

- Soumettre la Politique de gestion des plaintes et ses modifications à l'approbation du conseil de la MRC;
- S'assurer de son respect et de son application au sein de la MRC de Portneuf;
- Informer le conseil de la MRC du traitement des plaintes en vigueur, s'il y a lieu.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Procédure générale :

- 1) Le plaignant est informé de l'existence de la présente Politique de gestion des plaintes et que le processus est strictement confidentiel. Seules les personnes concernées seront avisées de la plainte;
- 2) Toute plainte doit être écrite. La personne responsable de la réception et du traitement de la plainte rencontre le plaignant et peut l'aider à rédiger sa plainte au besoin;
- 3) La plainte écrite est transmise au directeur du service concerné par la plainte et en son absence, à la Direction générale;
- 4) Le directeur du service concerné transmet un accusé de réception au plaignant dans un délai de 72 heures après réception de la plainte écrite;
- 5) Le directeur du service concerné prend connaissance de la plainte, recueille l'information pertinente qui lui est associée et détermine la suite à donner;
- 6) Le directeur de service dispose de 30 jours ouvrables après la date de réception de la plainte pour communiquer par écrit à l'utilisateur les résultats et conclusion de son enquête menée avec impartialité. Une copie de la communication est transmise à la Direction générale de la MRC de Portneuf;
- 7) Si le plaignant est insatisfait de la décision communiquée par le directeur de service, il peut demander que son dossier soit examiné par la commission d'administration de la MRC de Portneuf. Le cas échéant, la Direction générale soumet le dossier pour étude à la prochaine rencontre de travail de cette commission;
- 8) La commission d'administration évalue le dossier, se positionne et fait une recommandation au conseil sur la suite à donner à cette plainte;
- 9) La Direction générale dispose de 60 jours ouvrables, après la date de réception de la demande d'examen par la commission d'administration, pour communiquer par écrit à l'utilisateur la décision du conseil de la MRC.

ARCHIVAGE DES PLAINTES

Tous les dossiers de plaintes seront consignés dans un registre spécifique et un endroit confidentiel, pour une durée de cinq ans.

DISPOSITION FINALE

Entrée en vigueur :

La présente procédure entre en vigueur à compter du 15 mai 2019. Ces dispositions sont applicables immédiatement.