

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

ARTICLE 1 : INTRODUCTION

La MRC met en place une Politique de gestion des plaintes afin de bonifier la qualité des services offerts aux citoyens.

La Politique est basée sur les valeurs de respect des personnes, notamment en matière de confidentialité, d'efficacité, d'équité, d'imputabilité et de transparence de la MRC. Elle s'appuie également sur la primauté de langue française au Québec et le devoir d'exemplarité de l'administration municipale.

ARTICLE 2 : OBJECTIFS

La Politique vise les objectifs suivants :

- a) améliorer de manière continue la qualité des services offerts;
- b) mettre en place un mécanisme uniforme et simple pour permettre aux citoyens d'exprimer leur insatisfaction;
- c) baliser les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes, notamment en fixant des délais raisonnables et en précisant les rôles et responsabilités;
- d) respecter les obligations de la *Charte de la langue française*.

ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION

La Politique s'applique à l'ensemble des plaintes qui concernent l'insatisfaction ou la dénonciation de situations envers :

- a) les services rendus par ou pour le compte de la MRC;
- b) les comportements, les propos ou les gestes, jugés inadéquats ou inappropriés, posés par les employé(e)s ou les personnes agissant pour le compte de la MRC;
- c) l'exercice par la MRC de ses compétences prévues à la Loi ou déléguées;
- d) le signalement de situation en contravention avec des règlements dont l'application relève de la MRC;
- e) les contraventions de la MRC ou de quiconque agissant pour son compte aux lois et règlements, incluant la *Politique linguistique de l'État*.

Sont exclues du champ d'application de la Politique, les plaintes qui concernent :

- a) le processus de sollicitation des marchés publics – une procédure spécifique est diffusée sur le site Internet de la MRC;
- b) les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)*;
- c) les membres du Conseil de la MRC – la plainte doit être transmise à la municipalité locale;
- d) la régie interne de la MRC, telles que les relations de travail.

ARTICLE 4 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 DIRECTION GÉNÉRALE

La direction générale de la MRC soumet la Politique et ses modifications à l'approbation du Conseil de la MRC et s'assure de son respect.

4.2 MEMBRES DU PERSONNEL

Le personnel de la MRC contribue et collabore à l'application de la Politique. Il fait preuve d'écoute objective et de courtoisie à l'égard des personnes souhaitant déposer ou ayant déposé une plainte. Il doit diriger toute personne qui demande de l'assistance pour déposer une plainte vers la direction de son service ou de la MRC. Il doit inviter les personnes soumettant des plaintes verbales à soumettre une plainte écrite.

ARTICLE 5 : PLAINTÉ

5.1 DÉFINITIONS

Citoyen(ne)

Désigne autant les personnes physiques et les personnes morales qu'elles soient domiciliées ou non sur le territoire de la MRC, qu'elles utilisent ou non les services offerts par la MRC.

MRC

Désigne la Municipalité régionale de comté de La Matanie.

Plainte

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction ou du mécontentement d'un(e) citoyen(ne) qui est visée par l'article 3 de la Politique.

Plainte fondée

S'inscrivant généralement dans une démarche de redressement, après traitement, elle entraîne un changement ou une correction de situation.

Plainte non fondée

De manière non limitative, désigne une plainte ayant un caractère abusif ou frivole, une plainte qui ne concerne pas la MRC ou une personne agissant pour son compte, une plainte basée sur une rumeur, des perceptions ou des faits invérifiables, une plainte qui s'apparente à un commentaire, une suggestion ou un avis, une plainte informelle ou anonyme.

Politique

Désigne la *Politique de gestion des plaintes*.

5.2 CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Tout(e) citoyen(e) peut formuler une plainte. En lien avec la dénonciation d'une situation en contravention avec un règlement appliqué par la MRC, une plainte pourrait être considérée comme non fondée si le ou la plaignant(e) n'est pas une personne intéressée.

5.3 CRITÈRES DE RECEVABILITÉ ET RETRAIT

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

- a) être exposée par écrit, en français, et signée, notamment à l'aide d'un formulaire de plainte – la MRC accepte la transmission électronique;
- b) indiquer le nom et les coordonnées complètes de la ou du plaignant(e);
- c) être suffisamment détaillée et fournir les renseignements factuels nécessaires pour permettre une intervention de la MRC;
- d) être déposée dans un délai raisonnable permettant à la MRC de faire enquête s'il y a lieu.

Le formulaire de plainte est disponible au bureau de la MRC ainsi que sur le site Internet de la MRC.

Une plainte peut être retirée en tout temps par la personne qui l'a déposée. La demande de retrait doit également être écrite et signée.

5.4 NON-RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du Conseil et du comité administratif.

Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la MRC ne sont pas traitées.

En plus des plaintes non fondées au sens de l'article 5.1, la MRC ne traite pas les plaintes relatives à :

- a) un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la MRC;
- b) un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- c) un sujet relevant d'une autre instance gouvernementale ou municipale;
- d) un sujet exclu du champ d'application de la Politique (voir article 3).

Si le refus de la ou du plaignant(e) de collaborer avec la MRC empêche le traitement de sa plainte, celle-ci est alors considérée comme non-recevable.

5.5 CONFIDENTIALITÉ ET ÉQUITÉ

La MRC est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)*. Sous réserve des exceptions prévues à ladite Loi ou de l'autorisation de la ou du plaignant(e), une plainte demeure confidentielle.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenant(e)s de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La MRC met tout en œuvre pour assurer le traitement équitable de la plainte, notamment en lien avec l'identité des personnes visées ou concernées.

ARTICLE 6 : TRAITEMENT DES PLAINTES

6.1 MODALITÉS DE TRAITEMENT

Suite au dépôt d'une plainte à la MRC, celle-ci se voit attribuer un numéro de référence séquentiel. Jusqu'à ce que l'identité des personnes en cause devienne nécessaire pour la résolution de la plainte fondée, la MRC identifie la ou le plaignant(e) par le numéro d'enregistrement de sa plainte.

À l'intérieur d'un délai de quinze (15) jours de ce dépôt, un accusé de réception est envoyé à la ou au plaignant(e). L'accusé de réception comprend le délai de traitement prévu à l'article 6.2. Lorsqu'une plainte est considérée non fondée ou irrecevable, l'accusé de réception est remplacé par une lettre en expliquant le motif.

Le traitement d'une plainte fondée s'effectue par la direction du service concerné. Au besoin, toutes les personnes jugées susceptibles d'apporter un éclairage dans le règlement d'une plainte fondée sont contactées. À la suite de l'examen du cas, un rapport est produit à la direction générale et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

Lorsqu'une plainte fondée concerne une ou un employé(e) de la MRC, celle-ci est traitée par la ou le directeur(trice) général(e). Lorsqu'une plainte fondée concerne le ou la directeur(trice) général(e), elle est traitée par la ou le préfet(ète).

En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la MRC pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration du service.

Toute personne à l'emploi de la MRC faisant l'objet d'une plainte fondée en sera informée, par écrit, ainsi que son supérieur immédiat. L'identité de la ou du plaignant(e) ne sera pas communiquée.

S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement d'une plainte fondée est acheminée au plaignant.

6.2 DÉLAI DE TRAITEMENT

Les plaintes soumises à l'attention de la MRC sont traitées dans un délai maximal de soixante (60) jours à la suite de la réception d'une plainte fondée. Lorsqu'une plainte fondée nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, la ou le plaignant(e) est informé(e) de la situation.

6.3 DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions relatives au traitement de sa plainte, il peut faire appel, par écrit, auprès de la ou du directeur(trice) général(e). Le cas échéant, la plainte, les analyses et les conclusions seront soumises au comité administratif. Après l'appréciation des faits, le comité administratif rend sa décision dans les quarante-cinq (45) jours et celle-ci est sans appel. Sa décision peut confirmer les conclusions ou les remplacer.

Dans le processus d'appel, le comité administratif peut exercer à sa discrétion les pouvoirs prévus aux articles 86 et 87 du *Code municipal du Québec* (RLRQ, chapitre C-27.1).

6.4 TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, la ou le plaignant(e) peut être assigné(e) comme témoin des faits soulevés dans sa plainte.

6.5 ARCHIVAGE

À l'exception des plaintes relatives à la propriété, les dossiers de plaintes seront conservés pour une durée de cinq (5) ans. Ce délai peut être reconduit au besoin.

6.6 PLAINTÉ RELATIVE À LA LANGUE FRANÇAISE

La MRC doit transmettre annuellement au ministre de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes qu'elle est tenue d'adopter en vertu de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, détaillant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées.

ARTICLE 7 : ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique a été adoptée par le Conseil de la MRC à sa séance du 25 octobre 2023. Elle est entrée en vigueur au moment de son adoption.