

# **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

## **MUNICIPALITÉ DE SAINT-PIERRE-DE-L'ÎLE-D'ORLÉANS**

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Municipalité de Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans, ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-tend la gestion par le résultat.

### **1. OBJECTIFS**

La politique de gestion des plaintes de la Municipalité de Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des produits et services
- Mettre en place un mécanisme pour permettre au citoyen d'exprimer son insatisfaction
- Harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.

### **2. LA PLAINTÉ**

#### **2.1 DÉFINITIONS**

##### **PLAINTÉ**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un résident ou d'un travailleur à l'égard de services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

Une plainte peut également être acheminée par un intervenant, organisme, entrepreneur, client ou d'un cocontractant insatisfait d'une procédure liée à un appel d'offres, des activités ou des services offerts par la Municipalité. 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 ;

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.

##### **PLAINTÉ 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.

##### **PLAINTÉ 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).

## **2.2 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**

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

- 1) être exposée par écrit et signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte de la Municipalité). Le plaignant ou la plaignante doit indiquer son nom, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen par la Municipalité à la condition que le plaignant ou la plaignante signe et s'identifie;
- 2) être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention;
- 3) fournir la date de l'événement s'il y a lieu.

## **2.3 NON-ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ**

Les plaintes anonymes, celles qui ne sont pas adressées à la Municipalité, celles qui sont portées à l'attention d'un tribunal, celles qui se rapportent à un litige privé ou celles qui relèvent d'une instance gouvernementale provinciale ou fédérale (qui ne relève pas de la compétence exclusive de la Municipalité) ne seront pas considérées.

## **2.4 CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ**

La Municipalité de Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Certains renseignements ne peuvent être divulgués en relation avec cette loi.

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

## **3. LE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Le traitement des plaintes est effectué par le personnel de la Municipalité. Un accusé de réception est transmis aux plaignants dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

La personne chargée du service concerné par la plainte analyse la situation et formule des pistes de solution.

Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont consultés, au besoin.

Lorsque les moyens administratifs de résolution d'une plainte sont épuisés, la direction générale peut présenter la plainte, à huis clos, pour décider de l'opportunité de judiciariser le dossier. Les décisions d'instituer des procédures judiciaires sont prises par le conseil.

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

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement, ni par écrit.

## ANNEXE A : Formulaire de plainte

<b>Prénom et nom du plaignant* :</b> *Si le plaignant est une personne morale, indiquez le nom du représentant.		
<b>Adresse de correspondance :</b> _____ _____ _____ _____	<b>Courriel :</b> _____	
	<b>Téléphone :</b> _____	
<b>Indiquez le service, l'objet, l'article, le contrat ou la procédure visé par la plainte :</b> _____ _____		
<b>Inscrivez les détails de votre plainte* :</b> * Annexez les pages supplémentaires au besoin ou documents pour appuyer votre plainte. _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
<b>Résultat ou règlement souhaité par le plaignant :</b> _____ _____ _____ _____		
<b>Signature du plaignant :</b> _____	<b>Date (JJ/MM/AAAA)</b> _____	

Faites parvenir le formulaire rempli par la poste à :

Direction générale – confidentiel  
515, Route des Prêtres  
Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans  
GOA 4E0

Ou par courriel à : [dg@stpierreio.ca](mailto:dg@stpierreio.ca)