

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES DE LA MRC DE LA MATAPÉDIA

Adoptée le 19 février 2019  
Révisée le 1<sup>er</sup> décembre 2020



# INTRODUCTION

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité, d'impartialité, d'imputabilité et de transparence de la MRC de La Matapédia.

## 1. OBJECTIFS

La politique de gestion des plaintes de la MRC de La Matapédia vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre aux citoyens d'exprimer leur insatisfaction ;
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.

## 2. LA PLAINTÉ

### 2.1. DÉFINITIONS

**Citoyen** : Le terme « citoyen » désigne autant la population que les entreprises ou organismes.

**Plainte** : Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard d'un service de la MRC ou du comportement d'un employé ou d'un administrateur pour lequel il estime ne pas avoir reçu une réponse ou un service adéquats. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois 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 la situation. Elle s'inscrit 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 requête est ponctuée d'impressions; lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

**Plainte administrative** : Fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la révision de la valeur foncière d'une propriété, le mauvais état d'un chemin, le déneigement (TNO), etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

### 2.2. CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne peut formuler une plainte, notamment des citoyens, groupe de citoyens, employés municipaux, élus municipaux, fournisseurs, représentants d'organismes, etc. Cependant, aux fins de l'application des règlements découlant de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU)*, seule une personne intéressée, au sens de la *LAU*, peut déposer une plainte.

## 2.3. CRITÈRES DE RECEVABILITÉ

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

- Être exposée par écrit et signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte) ;
- Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses nom, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par télécopieur et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen à la condition que le plaignant ou la plaignante signe et s'identifie;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la MRC;
- Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la MRC de faire enquête s'il y a lieu.

## 2.4. NON-RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la MRC ne sont pas traitées. La MRC ne traite pas les plaintes relatives :

- À un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la MRC ;
- À un sujet relevant d'une instance gouvernementale ou municipale ;
- À tout sujet relevant de la régie interne de la MRC ;
- À tout aspect d'une plainte assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes.

## 2.5. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

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*. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la MRC, une plainte demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La confidentialité n'empêche 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.

La MRC met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

# 3. LE TRAITEMENT DES PLAINTES

## 3.1. MODALITÉS DE TRAITEMENT

Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous le format PL-AAAA-MM-JJ-numéro séquentiel.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours de la réception d'une plainte. La plainte est alors acheminée au directeur du service concerné, à moins que la plainte ne le concerne directement dans lequel cas elle est traitée par le directeur général.

Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la MRC et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés. À la suite de l'examen du cas par le directeur du service ou le directeur général, le cas échéant, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit au directeur général et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

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.

Tout employé de la MRC faisant l'objet d'une plainte en sera informé par écrit, ainsi que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

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

### **3.2. DÉLAI DE TRAITEMENT**

Les plaintes soumises à l'attention de la MRC sont traitées dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours à la suite de la réception de la plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant est informé de la situation.

### **3.3. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS**

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès du directeur général, lequel soumettra au comité administratif la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le comité administratif rend sa décision dans les quarante-cinq (45) jours et celle-ci est sans appel.

### **3.4. TÉMOIGNAGE**

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

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.

## **4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **4.1. APPROBATION DE LA POLITIQUE**

Cette politique a été adoptée par le Comité administratif de la MRC de La Matapédia à sa séance du 18 août 2015; elle est entrée en vigueur au moment de son adoption.

# ANNEXE 1

## CHEMINEMENT ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

**Réception de la plainte**  
Responsable : Greffier adjoint

**Accusé réception de la plainte**  
Responsable : Greffier adjoint

**Redirection de la plainte au service concerné**  
Responsable : Directeur général

**Suivi à la plainte en identifiant le temps de délai  
d'analyse**  
Responsable : Directeur du service

**Identification d'une solution (documentée). Lorsque  
pertinent, le plaignant peut être invité à participer à  
identifier une solution.**  
Responsable : Directeur du service

**Production d'un rapport d'intervention faisant état  
des conclusions de l'examen de la plainte au  
directeur général**  
Responsable : Directeur du service

**Confirmation au plaignant par écrit du règlement de  
la plainte (copie conforme au directeur général)**  
Responsable : Directeur du service

**Classement du dossier**  
Responsable : Greffier adjoint



