

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES COMMENTAIRES

Table des matières

PLAINTES ET COMMENTAIRES À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC.....	3
1 Préambule	3
2 Objectifs.....	3
3 Champ d'application.....	3
4 Définitions	3
5 Principes généraux	4
6 Principes directeurs.....	4
7 Cheminement d'une plainte.....	4
8 Rôles et responsabilités.....	5
PLAINTES CONCERNANT L'ADJUDICATION OU L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT PUBLIC	6
1 Préambule	6
2 Procédure de traitement des plaintes concernant l'adjudication ou l'attribution d'un contrat public	6
3 Porter plainte.....	6
Mise en œuvre et mise à jour de la politique	6
Approbation	6

PLAINTES ET COMMENTAIRES À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

1 Préambule

La Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01) place au cœur des priorités de l'Administration gouvernementale, la qualité des services offerts aux citoyens. Conformément à celle-ci et en accord avec les engagements énoncés dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Commission municipale du Québec souhaite une gestion des plaintes positive et constructive mettant au premier plan des valeurs qui sous-tendent toutes ses interventions, à savoir des valeurs d'excellence et de transparence que chacun s'engage à observer dans l'accomplissement de ses tâches quotidiennes.

S'inspirant des meilleures pratiques, la présente politique définit les règles générales, les principes directeurs et les mécanismes mis en place pour faire un suivi rigoureux des plaintes et des commentaires reçus, et assurer un service de qualité à la clientèle de la Commission.

2 Objectifs

La présente politique de gestion des plaintes et des commentaires vise notamment à :

- Encadrer la gestion des plaintes et des commentaires;
- Améliorer l'accessibilité en assistant le client qui porte plainte ou désire formuler un commentaire;
- Assurer un traitement efficace et harmonisé de l'ensemble des plaintes et des commentaires reçus à la Commission;
- Préciser le rôle et les responsabilités du personnel de la Commission;
- Favoriser l'engagement du personnel et sa proactivité dans l'amélioration à apporter à l'égard de la qualité des services;
- Accroître la satisfaction de la clientèle en améliorant la prestation de services à partir de faiblesses décelées, de situations problématiques corrigées et d'amélioration générale des façons de faire;
- Assurer le traitement uniforme des plaintes et des commentaires dans le respect des valeurs et des principes énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

3 Champ d'application

La présente politique s'applique aux plaintes et aux commentaires reçus à l'égard des services offerts par la Commission.

Ne sont pas traités conformément à la présente politique :

- les demandes de renseignements;
- les demandes médias;
- les demandes d'accès aux documents;
- les divulgations faites conformément à la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale (RLRQ, chapitre E-15.1.0.1);
- les plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public (voir la section « Plaintes au regard d'un processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat public »);
- les plaintes ou commentaires formulés au regard du contenu d'un rapport de vérification élaboré par la vice-présidence à la vérification de la Commission;
- les plaintes ou commentaires relatifs à une décision rendue par la Commission dans le cadre de ses fonctions juridictionnelles (contestation ou insatisfaction à l'égard d'une décision de la Commission);
- les plaintes anonymes.

4 Définitions

Plainte

Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par la Commission, dans l'exercice de sa mission, et pour lequel le client se sent lésé (préjudice) et demande une action corrective immédiate. Les engagements de la Commission pris en vertu de sa *Déclaration*

de services aux citoyens peuvent faire l'objet de plaintes, qu'il s'agisse d'accessibilité, d'expertise, de confidentialité, de respect, de courtoisie ou de diligence.

Commentaire

Expression verbale ou écrite de l'opinion, de l'observation ou de la remarque énoncée par un client en lien avec les services offerts par un organisme dans l'exercice de sa mission.

Client

Toute personne qui communique avec l'organisme à l'égard des services qu'il offre. Cette définition exclut les membres du personnel de cet organisme dans l'exercice de leurs fonctions concernant notamment les relations de travail, l'application des conventions collectives ou la divulgation des actes répréhensibles.

5 Principes généraux

La Commission préconise une approche positive et constructive de sa gestion des plaintes et des commentaires. Soucieuse d'améliorer sa prestation de services, une plainte ou un commentaire adressé à la Commission est l'occasion pour elle de mieux cerner les besoins et les attentes de sa clientèle. Ces intrants permettent de mettre en œuvre des pistes d'amélioration en vue d'accroître le niveau de satisfaction de sa clientèle.

Tout commentaire positif permet à la Commission de reconnaître la contribution de ses employés et de mesurer l'appréciation des façons de faire.

Cette politique s'appuie sur des valeurs qui nous animent et soutiennent nos interventions, dont l'indépendance, la cohérence et la transparence. Chacun des intervenants de la Commission est impliqué dans ce processus et la volonté de la Commission repose sur la responsabilisation et l'adhésion des membres et du personnel. Ainsi, sa politique se doit d'être connue par l'ensemble du personnel.

Toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle. Les renseignements personnels sont traités conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1).

6 Principes directeurs

- ◇ Bien que l'emploi du formulaire en ligne sur le site Web de la Commission soit favorisé, une plainte ou un commentaire peut être formulé par téléphone, par courrier électronique, par la poste, en personne dans les bureaux de la Commission, à Québec et Montréal, durant les jours ouvrables. Les commentaires ou plaintes reçus via les réseaux sociaux ou formulés de façon anonyme ne seront pas traités.
- ◇ La réception des plaintes et des commentaires est effectuée avec courtoisie et respect.
- ◇ Par souci d'impartialité et de transparence, le traitement d'une plainte ou d'un commentaire ne peut être réalisé par la personne concernée par celle-ci.
- ◇ À l'issue du traitement d'une plainte ou d'un commentaire, la Commission fait preuve d'une attention particulière pour mettre en œuvre des améliorations quant au suivi du processus.
- ◇ En ce qui concerne la réception et le traitement d'une plainte ou d'un commentaire, un délai habituel de deux jours ouvrables suivant sa réception, pour prendre en charge une plainte ainsi qu'un délai de vingt jours ouvrables pour son traitement, sous réserve de circonstances particulières, est prévu dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Si une plainte ne peut être traitée dans ce délai, la personne concernée doit être informée de l'état du traitement de sa plainte ou du délai raisonnable dans lequel la réponse lui sera transmise.
- ◇ Dans un souci de transparence envers sa clientèle, le rapport annuel de gestion de la Commission fait état des objectifs poursuivis par la Commission à l'égard du traitement des plaintes, et des ajustements qui pourraient être apportés, le cas échéant, à ses façons de faire.

7 Cheminement d'une plainte

Pour déposer une plainte ou un commentaire, la Commission municipale a mis à disposition un formulaire en ligne accessible en tout temps sur son site Web à l'adresse <http://www.cmq.gouv.qc.ca> sous la rubrique [Communiquez avec nous](#).

Une plainte, de façon générale, sera traitée par la secrétaire de la Commission, en collaboration avec l'unité administrative concernée.

Il est également possible de joindre la secrétaire de la Commission :

- Par téléphone : (418) 691-2014, poste 3914
Ligne sans frais : 1-866-353-6767
- Par courriel : secrtaire@cmq.gouv.qc.ca
- Par la poste : **Commission municipale du Québec**
Secrétariat et greffe
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Mezzanine, aile Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Tout employé de la Commission recevant une plainte ou un commentaire doit les transmettre à la secrétaire de la Commission. Ainsi, une plainte reçue par le courriel professionnel d'un employé sera transférée à la secrétaire de la Commission et sera traitée en vertu de cette politique.

Les plaintes et commentaires sont jugés recevables lorsqu'ils relèvent de la responsabilité de la Commission. Une plainte sera jugée fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* ou une erreur commise par un employé de la Commission. Dans certains cas, une plainte ou un commentaire pourrait être transféré à un autre organisme.

Un client qui demeurerait insatisfait du traitement de sa plainte peut, en tout temps, s'adresser au [Protecteur du citoyen](#).

8 Rôles et responsabilités

L'application de la présente politique est une responsabilité partagée qui nécessite la collaboration des divers intervenants rattachés aux unités administratives composant la Commission.

- ◇ Client : Communique l'information la plus précise possible en lien avec sa plainte ou le commentaire qu'il souhaite formuler;
- ◇ Secrétaire de la Commission (répondant à la gestion des plaintes) : Prend connaissance de la plainte ou du commentaire et en assure l'enregistrement et le traitement. Prend en charge la plainte et la traite en collaboration avec l'unité administrative concernée en vue de déterminer les moyens d'intervention. Fait des recommandations à l'unité administrative en termes de mesures à adopter si celles-ci lui paraissent appropriées. Communique avec le plaignant dans le délai prévu par la présente politique et conformément à la *Déclaration de services aux citoyens*. À défaut de pouvoir respecter ce délai, la secrétaire informe le plaignant du délai supplémentaire nécessaire, des motifs qui amènent au report de la réponse, et de la date à laquelle une réponse lui sera fournie. Si la secrétaire de la Commission est impliquée dans la plainte, celle-ci sera traitée par un autre membre du personnel de la Commission.
- ◇ Gestionnaires des unités administratives : S'assurent que les plaintes et les commentaires sont traités conformément aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Mettent en œuvre des pistes d'amélioration. Encouragent la culture d'amélioration continue.
- ◇ Membres du personnel : Contribuent aux ajustements nécessaires pour trouver des solutions satisfaisantes avant de diriger la personne insatisfaite vers le secrétariat de la Commission. Collaborent avec le répondant de la gestion des plaintes au traitement des plaintes.
- ◇ Président de la Commission : Approuve la présente politique et assure son suivi et application.

PLAINTES CONCERNANT L'ADJUDICATION OU L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT PUBLIC

1 Préambule

En vertu de l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1), la Commission a l'obligation de se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes relatives à l'adjudication et à l'attribution des contrats publics.

Une entreprise peut porter plainte auprès d'un organisme public relativement à un appel d'offres public si les documents de cet appel d'offres ou si une modification apportée à ces documents prévoient :

- ◇ des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents;
- ◇ des conditions qui ne permettent pas à des concurrents d'y participer, bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés;
- ◇ des conditions qui ne sont pas autrement conformes au cadre normatif.

L'entreprise peut également se plaindre relativement à la conclusion d'un contrat de gré à gré si, après la publication d'un avis d'intention dans le système électronique d'appel d'offres, elle désire manifester son intérêt à réaliser le contrat.

Ces plaintes doivent être adressées à la Commission pendant la période de dépôt des plaintes indiquée au système électronique d'appel d'offres. Lorsque l'entreprise n'est pas satisfaite du traitement de la plainte, elle peut contacter l'Autorité des marchés publics.

2 Procédure de traitement des plaintes concernant l'adjudication ou l'attribution d'un contrat public

La réception et l'examen des plaintes relatives à l'adjudication et à l'attribution des contrats publics sont encadrés par une procédure particulière.

Cliquez [ici](#) pour connaître la procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes prévu à l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics.

3 Porter plainte

Vous souhaitez formuler une plainte auprès de la Commission relativement à l'adjudication et à l'attribution d'un contrat public? Cliquez [sur le lien suivant](#) pour accéder au formulaire.

Mise en œuvre et mise à jour de la politique

La mise en œuvre et la mise à jour de la présente politique, dont la partie relative aux processus d'adjudication et d'attribution des contrats publics relèvent de la secrétaire de la Commission.

Approbation

J'approuve cette politique.

ORIGINAL SIGNÉ

Jean-Philippe Marois, président

Date