



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

11.1 PRÉAMBULE

La Municipalité de Saint-Épiphane désire prendre toutes les mesures nécessaires pour offrir à sa clientèle citoyenne et ses partenaires un service hors pair et professionnel.

Ainsi, la politique de gestion des plaintes et des requêtes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la Municipalité de Saint-Épiphane ainsi que les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité que sous-entend une administration publique digne de ce nom.

11.2 VEILLE SUR LE RESPECT DE CETTE POLITIQUE

La Direction générale est imputable de la gestion et de l'application du présent chapitre des Politiques de gestion des ressources humaines.

11.3 OBJECTIF

Avec l'adoption de cette politique, la Municipalité de Saint-Épiphane poursuit principalement les objectifs suivants :

- a) améliorer la qualité de ses produits et services;
- b) mettre en place un mécanisme pour permettre aux citoyens de s'exprimer;
- c) assurer un traitement équitable des plaintes formulées auprès de la Municipalité dans le cadre d'un processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat visé;
- d) éviter les diffamations gratuites et non fondées; et
- e) 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.

11.4 CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel salarié et bénévole de la Municipalité de Saint-Épiphane. La Direction générale est responsable de son application. Cette responsabilité implique de recevoir les plaintes de même que les manifestations d'intérêt, de faire les vérifications et analyses qui s'imposent et d'y répondre dans les délais requis par la loi ou les façons de faire de la Municipalité.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

11.5 DÉFINITION

CLIENT

Désigne autant la population que les entreprises et partenaires de la Municipalité.

CONTRAT VISÉ

Contrat pour l'exécution de travaux ou pour la fourniture d'assurance, de matériel, de matériaux ou de services, incluant les services professionnels, que la Municipalité peut conclure comportant une dépense égale ou supérieure au seuil minimal de demande de soumissions publique applicable.

Désigne une expression écrite, résultant d'une insatisfaction concernant les services de la Municipalité ou pour tout autre mécontentement suite à un événement interne ou externe, adressée à la Direction générale ou au Maire si cela concerne la Direction générale.

PLAINTÉ

Une plainte est reçue et traitée dans la mesure où le plaignant fournira les informations suivantes sur le formulaire :

- Nom, adresse et numéro de téléphone
- Apposition de la signature
- Une description de la problématique ou de l'événement
- La date et l'endroit de la problématique ou de l'événement
- Le nom de l'employé municipal concerné par la problématique ou l'événement

PLAINTÉ FONDÉE

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, généralement va entraîner un changement ou une correction de situation. Elle s'inscrit dans le processus de la Municipalité pour le traitement des requêtes.

PLAINTÉ NON FONDÉE

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'impression. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

PROCESSUS D'ADJUDICATION Tout processus de demande de soumissions publique en cours devant mener à l'adjudication d'un contrat visé.

PROCESSUS D'ATTRIBUTION Tout processus visant à attribuer de gré à gré un contrat visé avec un fournisseur qui est le seul en mesure de fournir les matériaux, le matériel ou les services demandés, conformément à l'article 938.0.0.1 du CM.

RESPONSABLE DÉSIGNÉ Personne chargée de l'application de la présente procédure.

SEAO Système électronique d'appel d'offres visé à l'article 11 de la Loi sur les contrats des organismes publics.

11.6 MOYENS POUR METTRE EN ŒUVRE CETTE POLITIQUE

11.6.1 Le pouvoir d'investigation du maire en vertu des articles 142 et 142.1 du *Code municipal du Québec* (art. 142.1, C.M.).

11.6.2 Le pouvoir d'assignation du Conseil municipal d'une municipalité en vertu des articles 86 et 87 du *Code municipal du Québec* (art. 86 -87, C.M.).

11.6.3 La mise en place d'un formulaire disponible en format PAPIER et NUMÉRIQUE (sur le site Internet municipal).

11.6.4 Par la mise en place d'un processus favorisant le dialogue et la conciliation géré par la Direction générale s'il n'est pas impliqué dans la plainte. Dans de tels cas, c'est le maire qui le remplace.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

11.6 CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne s'étant sentie lésée peut déposer une plainte à la Municipalité de Saint-Épiphane. Ces personnes peuvent être un contribuable, un groupe de contribuables, des élus, des employés municipaux, des partenaires, etc.

SECTION I PLAINTES N'IMPLIQUANT PAS LE PROCESSUS D'ADJUDICATION OU D'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT

11.7 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité de Saint-Épiphane :

- a) en se présentant au bureau municipal sur les heures normales d'ouverture pour déposer sa plainte signée sur le formulaire approprié; et
- b) en envoyant le formulaire prévu à cet effet rempli et signé et disponible sur le site Internet municipal par la poste.

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

- a) être écrite sur le formulaire approprié et émanant de l'organisation municipale;
- b) être signée, avoir une adresse civique et toutes les autres informations pertinentes pour identifier officiellement le plaignant;
- c) être suffisamment détaillée et contenir tous les renseignements nécessaires permettant la résolution de la situation dénoncée;
- d) être en lien avec des biens municipaux, des services municipaux ou des employés œuvrant pour la Municipalité;
- e) être en lien avec des règlements ou des lois relevant de la compétence municipale;
- f) faire état d'allégations en lien avec des irrégularités ou des manquements à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale; et
- g) se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un membre du personnel municipal (rémunéré ou bénévole).



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

**** Toutes les plaintes concernant un élu doivent être selon le processus détaillé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation du gouvernement du Québec. ****

11.8 NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Toute plainte ayant un ou plusieurs des critères mentionnés ci-après seront automatiquement rejetées puisque jugées non-recevables.

- a) Une plainte anonyme.
- b) Une plainte comportant un litige privé.
- c) Une plainte relevant ou ayant comme partie prenante une autre instance gouvernementale.
- d) Une plainte déjà traitée.
- e) Une plainte ayant fait l'objet d'une décision judiciaire.

11.9 CONFIDENTIALITÉ

La Municipalité est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, les plaintes demeurent confidentielles en tout temps.

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

11.10 MODALITÉS DE TRAITEMENT

Le traitement des plaintes est effectué par la Direction générale de la Municipalité. Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés municipaux et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte seront contactés.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

À la suite de l'examen du cas par la Direction générale, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen sera produit et déposé au Conseil municipal et dans les archives municipales. Ce document doit être accompagné du formulaire de plainte et de tout autre document pertinent.

La Direction générale fera également un suivi verbal ou écrit auprès du plaignant et lui laissera une copie du rapport d'intervention.

11.11 DÉLAI DU TRAITEMENT

En règle générale, la Direction générale répondra à la plainte et entamera un processus d'enquête et/ou de résolution dans les meilleurs délais suite au dépôt de la plainte.

SECTION II PLAINTES IMPLIQUANT LE PROCESSUS D'ADJUDICATION OU D'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT

11.12 PROCESSUS D'ADJUDICATION – INTÉRÊT REQUIS POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Seuls une personne intéressée ou un groupe de personnes intéressées à participer à un processus d'adjudication en cours ou son représentant peuvent porter plainte relativement à ce processus.

11.13 PROCESSUS D'ADJUDICATION – MOTIFS AU SOUTIEN D'UNE PLAINTÉ

Une personne intéressée ou un groupe de personnes intéressées à participer au processus d'adjudication ou son représentant peut porter plainte relativement à ce processus lorsqu'elle considère que les documents de demande de soumissions publique :

- a) prévoient des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre ou équitable des concurrents; ou



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

- b) prévoient des conditions qui ne permettent pas à des concurrents d'y participer bien qu'ils soient qualifiés pour répondre aux besoins exprimés; ou
- c) prévoient des conditions qui ne sont pas conformes au cadre normatif de la MRC.

11.14 PROCESSUS D'ADJUDICATION – MODALITÉS ET DÉLAI DE TRANSMISSION D'UNE PLAINTÉ

Toute plainte doit être transmise par voie électronique au responsable désigné à l'adresse courriel suivante : direction@saint-epiphane.ca.

Elle doit être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics disponible sur son site Internet.

Elle doit être reçue par le responsable désigné au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO.

11.15 PROCESSUS D'ADJUDICATION – CONTENU D'UNE PLAINTÉ

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date;
- Identification et coordonnées du plaignant :
 - nom;
 - adresse;
 - numéro de téléphone;
 - adresse courriel;
- Identification de la demande de soumissions visée par la plainte :
 - numéro de la demande de soumissions;
 - numéro de référence SEAO;
 - titre;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte;
- Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

- Toute autre information requise dans le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics.

11.16 PROCESSUS D'ADJUDICATION – CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ

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

- a) Être transmise par une personne intéressée au sens de l'article 5.1;
- b) Être transmise par voie électronique au responsable désigné;
- c) Être présentée sur le formulaire déterminé par l'Autorité des marchés publics en vertu de l'article 45 de la Loi;
- d) Être reçue par le responsable désigné au plus tard à la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO;
- e) Porter sur un contrat visé;
- f) Porter sur le contenu des documents de demande de soumissions disponibles dans le SEAO au plus tard deux (2) jours avant la date limite de réception des plaintes;
- g) Être fondée sur l'un des motifs énumérés à l'article 5.2 de la présente procédure, tout autre motif n'étant pas considéré dans le cadre de l'analyse.

11.17 PROCESSUS D'ADJUDICATION – RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'examen de celle-ci conformément à la présente disposition.

S'il juge que le plaignant n'a pas l'intérêt requis, il l'avise sans délai en lui transmettant un avis à cet effet (Annexe I de la présente procédure).

Après s'être assuré de l'intérêt du plaignant, il fait mention sans délai dans le SEAO de la réception d'une première plainte.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

Il s'assure que les autres critères de recevabilité prévus à l'article pertinent sont rencontrés.

S'il juge que la plainte est non-recevable en vertu de l'article 5.5 c) de la présente procédure, il avise sans délai le plaignant en lui transmettant un avis à cet effet (Annexe II de la présente procédure).

Il convient, avec le responsable de l'appel d'offres ou avec le service requérant, des vérifications qui doivent être effectuées afin d'analyser le bien-fondé des motifs allégués dans la plainte.

Dans le cadre du traitement de la plainte, le responsable désigné peut s'adjoindre les services de ressources externes.

Il doit, lorsque les vérifications et analyses effectuées démontrent que la plainte est fondée, accepter la plainte et prendre les mesures appropriées pour y donner suite. Dans le cas contraire, il doit rejeter la plainte.

11.18 PROCESSUS D'ADJUDICATION – DÉCISION

Le responsable désigné doit transmettre la décision au plaignant par voie électronique après la date limite de réception des plaintes indiquée dans le SEAO, mais au plus tard trois (3) jours avant la date limite de réception des soumissions prévue. Au besoin, la date limite de réception des soumissions est repoussée. Ce nouveau délai est publié dans le SEAO.

Dans les cas où plus d'une plainte pour une même demande de soumissions est reçue, le responsable transmet les décisions au même moment.

Au besoin, le responsable désigné reporte la date limite de réception des soumissions pour qu'un délai minimal de sept jours reste à courir à compter de la date de transmission de la décision. Ce nouveau délai est publié dans le SEAO.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

La décision doit indiquer au plaignant qu'il dispose d'un délai de trois (3) jours suivant la réception de la décision pour formuler, conformément à l'article 37 de la Loi, une plainte auprès de l'Autorité des marchés publics.

Le responsable désigné fait mention sans délai de la transmission de la décision dans le SEAO.

11.19 PROCESSUS D'ATTRIBUTION – MOTIF AU SOUTIEN D'UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Une personne peut manifester son intérêt à l'égard d'un contrat faisant l'objet d'un avis d'intention lorsqu'elle considère être en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans cet avis publié dans le SEAO.

11.20 PROCESSUS D'ATTRIBUTION – MODALITÉ ET DÉLAI DE TRANSMISSION D'UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Toute manifestation d'intérêt doit être transmise par voie électronique au responsable désigné à l'adresse courriel suivante : direction@saint-epiphane.ca.

Elle doit être reçue par le responsable désigné au plus tard à la date limite fixée dans l'avis d'intention publié dans le SEAO.

11.21 PROCESSUS D'ATTRIBUTION – CONTENU D'UNE MANIFESTATION D'INTÉRÊT

La manifestation d'intérêt doit contenir les informations suivantes :

- Date;
- Identification de la personne intéressée à conclure le contrat avec la Municipalité :
 - nom;
 - adresse;
 - numéro de téléphone;
 - adresse courriel;
- Identification de l'avis d'intention publié dans le SEAO :



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

- numéro de contrat;
- numéro de référence SEAO;
- titre;
- Exposé détaillé et documentation démontrant que la personne est en mesure de réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans l’avis d’intention.

11.22 PROCESSUS D’ATTRIBUTION – CRITÈRES D’ADMISSIBILITÉ D’UNE MANIFESTATION D’INTÉRÊT

Pour qu’une manifestation d’intérêt puisse faire l’objet d’un examen par le responsable désigné, elle doit remplir les conditions suivantes :

- a) Être transmise par voie électronique au responsable désigné;
- b) Être reçue par le responsable désigné au plus tard à la date limite fixée dans l’avis d’intention publié dans le SEAO;
- c) Porter sur un contrat visé;
- d) Être fondée sur le seul motif énuméré à l’article 6.1 de la présente procédure.

11.23 PROCESSUS D’ATTRIBUTION – RÉCEPTION ET TRAITEMENT DE LA MANIFESTATION D’INTÉRÊT

Sur réception d’une manifestation d’intérêt, le responsable désigné procède à l’examen et à l’analyse de celle-ci conformément à la présente disposition.

Il convient, avec le responsable du contrat ou le service requérant concerné par l’avis d’intention, des vérifications qui doivent être effectuées afin de s’assurer de la capacité de la personne à réaliser le contrat en fonction des besoins et des obligations énoncés dans cet avis.

Dans le cadre du traitement de la manifestation d’intérêt, le responsable désigné peut s’adjoindre les services de ressources externes.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

Le responsable désigné doit, lorsque les vérifications et analyses effectuées démontrent que la personne est en mesure de réaliser le contrat, accepter la manifestation d'intérêt et recommander de ne pas conclure le contrat de gré à gré. Dans le cas contraire, le responsable désigné recommande de poursuivre le processus d'attribution avec le fournisseur unique.

11.24 PROCESSUS D'ATTRIBUTION – DÉCISION

Le responsable désigné doit transmettre la décision à la personne qui a manifesté son intérêt par voie électronique au moins sept (7) jours avant la date prévue dans l'avis d'intention pour la conclusion du contrat.

Si ce délai ne peut être respecté, la date de conclusion du contrat doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour le respecter.

La décision doit indiquer à la personne qui a manifesté son intérêt qu'il dispose d'un délai de trois (3) jours suivant la réception de la décision pour formuler, conformément à l'article 38 de la Loi, une plainte auprès de l'Autorité des marchés publics.

11.25 REVISION ET ABROGATION

La présente politique sera révisée au besoin. La nouvelle version devra être adoptée par voie de résolution du Conseil municipal. La résolution devra inclure une mention pour abroger la politique remplacée.

Elle remplace et abroge l'ensemble des politiques, règlements, façons de faire ou conventions non écrites déjà en place et traitant de son contenu.

11.26 RENSEIGNEMENTS

Pour tout renseignement sur la présente politique, veuillez communiquer avec la Direction générale.



CHAPITRE 11

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

11.27 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entrera en vigueur dès son adoption par le Conseil municipal.