

MRC de Bonaventure

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

1- Objectif

La présente **Politique de gestion des plaintes** vise à assurer une gestion efficace des plaintes. De ce fait, la MRC de Bonaventure vise principalement à assurer une amélioration continue de la qualité des services et des produits offerts à la population. Elle permet à la MRC d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace et respectueux de chacune des plaintes qui lui est soumises.

2- Champ d'application

La **Politique de gestion des plaintes** s'applique à tous les membres du personnel et aux autres répondants de la MRC de Bonaventure. Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée à la suite de :

- ✓ D'un manque de courtoisie ou de respect de la part d'un membre du personnel ou d'un autre répondant;
- ✓ Des difficultés éprouvées pour obtenir de l'information complète et précise sur les services et programmes ainsi que sur la façon de s'en prévaloir;
- ✓ D'un manque de clarté dans les renseignements transmis verbalement ou par écrit;
- ✓ D'un manque d'information sur le motif d'une décision rendue ou d'un manque de solutions de rechange;
- ✓ D'un manque de confidentialité à l'égard de la protection des renseignements personnels;
- ✓ De la difficulté à joindre la ou les ressources ou d'un délai indu à rappeler ou de la difficulté à parler à quelqu'un dans un délai raisonnable;
- ✓ Des contenus et commentaires sur le site web de la MRC de Bonaventure.

3- Principes directeurs

- La qualité des services à la population étant au cœur des préoccupations de la MRC de Bonaventure, la Politique de gestion des plaintes doit être affichée en tout temps,
- Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit à la direction de la MRC de Bonaventure,
- Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, diligente et impartiale.

4- Partage des responsabilités

- **La direction de la MRC de Bonaventure**
 - La direction de la MRC de Bonaventure soumet la **Politique de gestion des plaintes** et ses modifications à l'approbation du conseil des maires et s'assure de son respect.

▪ **Les membres du personnel**

- Le personnel de la MRC de Bonaventure contribue et collabore à l'application de la **Politique de gestion des plaintes**. Il fait preuve d'écoute objective et de courtoisie à l'égard du plaignant.
- L'employé doit informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la **Politique de gestion des plaintes** en vigueur.

5- Réception des plaintes

- La personne responsable du traitement des plaintes est la directrice générale de la MRC de Bonaventure. Elle permet à l'individu désirant formuler une plainte d'exposer la nature de celle-ci et de fournir les renseignements ou documents qu'elle jugerait pertinents;
- Le plaignant doit formuler sa plainte par écrit, en français ou en anglais. Il doit s'identifier : nom, adresse, téléphone, etc.;
- Toute plainte doit être écrite; la personne responsable de la réception et du traitement de la plainte rencontre le plaignant et peut l'aider à rédiger sa plainte;
- Le plaignant doit être informé au départ que tout le processus de plaintes est strictement confidentiel. Seules les personnes concernées seront avisées de la plainte;
- Lors de ses rapports au conseil des maires de la MRC de Bonaventure, la personne responsable identifie le plaignant par le numéro d'enregistrement de sa plainte et la personne visée par la plainte par son numéro d'employé, et ce jusqu'à ce que l'identité des personnes en cause devienne nécessaire pour la résolution de la plainte;
- La MRC de Bonaventure s'engage à tenir le plaignant informé du traitement de sa plainte dans un délai de **60 jours ouvrables**.

6- Traitement des plaintes

- L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un client doit l'aviser de la procédure pour effectuer une plainte, et l'inviter à faire sa plainte par écrit;
- La plainte écrite devra être envoyée à la direction de la MRC de Bonaventure;
- La direction accusera réception de la plainte écrite dans un délai de **5 jours ouvrables**;
- La direction prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente à la plainte, élaborera une solution et la communiquera au plaignant avec impartialité;
- La direction rapporte au conseil des maires de la MRC de Bonaventure, sur une base périodique, les plaintes enregistrées depuis le précédent rapport et résume le traitement dont elles font l'objet.

7- Archivage des plaintes

Tous les dossiers de plaintes seront consignés dans un dossier spécifique et un endroit confidentiel, pour une durée de **5 ans**.

8- Disposition finale

- **Entrée en vigueur** : La présente procédure entre en vigueur à compter du 24 novembre 2015. Ces dispositions sont d'application immédiate.