



**RÈGLEMENT NO 190-19 ABROGEANT LE  
RÈGLEMENT NO 170-16 INSTITUANT UN  
PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES**

**MUNICIPALITÉ DE  
BAIE-SAINTE-CATHERINE**

**RÈGLEMENT #190-19**

CANADA  
Province de Québec  
MRC de Charlevoix-Est  
Municipalité de Baie-Sainte-Catherine



**AVIS DE MOTION**

**RÈGLEMENT NO 190-19 ABROGEANT LE RÈGLEMENT NO 170-16 INSTITUANT UN  
PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES**

**Extrait conforme du procès-verbal** de l'assemblée ordinaire du Conseil municipal de la Municipalité de Baie-Sainte-Catherine, MRC de Charlevoix-Est, tenue le 3<sup>e</sup> jour du mois de juin 2019 à 19 h, à l'endroit ordinaire des réunions du conseil, à laquelle assemblée il y avait quorum.

Un avis de motion est donné par Monsieur Daniel Gaudreault qu'à une séance ultérieure du Conseil de la municipalité de Baie-Sainte-Catherine, qu'il y aura adoption du règlement # 190-19 abrogeant le règlement 170-16 instituant un processus de gestion des plaintes.

Conformément à l'article 445 du Code municipal du Québec, la lecture de ce règlement sera dispensée puisqu'une copie a été remise aux membres du conseil et que tous les membres du conseil présents déclarent l'avoir lu et renoncent par le fait même à sa lecture. Le maire a mentionné quel était l'objet de ce règlement ainsi que les conséquences de son adoption

**NUMÉRO DE LA RÉOLUTION : 9506-19**

**DONNÉE À BAIE-SAINTE-CATHERINE**  
Ce 3<sup>e</sup> jour du mois de juin 2019.

Handwritten signature of Mariève Bouchard in blue ink.

**Mariève Bouchard**  
Directrice-générale / Secrétaire-trésorière

C A N A D A  
Province de Québec  
MRC de Charlevoix-Est  
Municipalité de Baie-Sainte-Catherine



**DÉPÔT D'UN PROJET DE RÈGLEMENT**

**PROJET DE RÈGLEMENT NO P-009 ABROGEANT LE RÈGLEMENT NO 170-16**  
**INSTITUANT UN PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES**

**Extrait conforme des procès-verbaux** de l'assemblée ordinaire du Conseil municipal de la Municipalité de Baie-Sainte-Catherine, MRC de Charlevoix-Est, tenue le 3<sup>e</sup> jour du mois de juin 2019 à 19 h, à l'endroit ordinaire des réunions du Conseil, à laquelle assemblée il y avait quorum.

**CONSIDÉRANT QUE** la Municipalité dispose d'une réglementation municipale concernant la gestion des plaintes et qu'en vertu de l'article 938.1.2.1 du Code municipal du Québec (RLRQ, c. C-27.1), elle doit également se doter d'une procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumissions publique ou de l'attribution d'un contrat;

**CONSIDÉRANT QUE** la municipalité doit examiner et traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées par les personnes intéressées;

**CONSIDÉRANT qu'**un avis de motion pour ce règlement a été donné par Monsieur Daniel Gaudreault lors de la séance ordinaire du Conseil municipal tenue le 3 juin 2019;

**CONSIDÉRANT QUE** les membres du Conseil déclarent conformément à la Loi, avoir reçu pour étude une copie dudit projet de règlement lors de cette même séance régulière; et qu'ils déclarent avoir lu ledit projet de règlement et renoncent ainsi à sa lecture;

**EN CONSÉQUENCE DE QUOI, IL EST PROPOSÉ PAR** Monsieur Daniel Gaudreault et unanimement résolu par les conseillers présents qu'il est déposé, lors de cette séance tenante, un projet de règlement municipal portant le numéro P-009 abrogeant le règlement 170-16 instituant un processus de traitement des plaintes.

**NUMÉRO DE LA RÉOLUTION : 9606-19**

**DONNÉ À BAIE-SAINTE-CATHERINE**  
Ce 3<sup>e</sup> jour du mois de juin 2019.

  
\_\_\_\_\_  
**Mariève Bouchard**  
Directrice générale / Secrétaire-trésorière



## RÈGLEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ DE BAIE-SAINTE-CATHERINE

CANADA  
Province de Québec  
MRC de Charlevoix-Est  
Municipalité de Baie-Sainte-Catherine



### RÈGLEMENT MUNICIPAL NO 190-19

**Règlement no 190-19 abrogeant le règlement no 170-16  
instituant un processus de gestion des plaintes**

Assemblée ordinaire du Conseil municipal de la Municipalité de Baie-Sainte-Catherine, MRC de Charlevoix-Est, tenue le 8<sup>e</sup> jour du mois de juillet 2019 à 19 heures, à l'Édifice municipal Albert-Boulianne de Baie-Sainte-Catherine, 308 rue Leclerc, à laquelle étaient présents :

**SON HONNEUR LE MAIRE MONSIEUR DONALD KENNY**

**MADAME ET MESSIEURS LES CONSEILLERS:**

Albert Dallaire	<input checked="" type="checkbox"/>
Daniel Gaudreault	<input checked="" type="checkbox"/>
Florent Tremblay	<input checked="" type="checkbox"/>
Manon Foster	<input checked="" type="checkbox"/>
Guillaume Poitras	<input checked="" type="checkbox"/>
Yvan Poitras	<input checked="" type="checkbox"/>

Tous membres du conseil et formant quorum.

La directrice-générale / secrétaire-trésorière, Mariève Bouchard, assistait également à la séance.

Il est constaté que les avis aux fins de la présente assemblée ont été donnés à tous et à chacun des membres du conseil de la manière et dans le délai prévu par la Loi.

---

**CONSIDÉRANT QUE** la Municipalité dispose d'une réglementation municipale concernant la gestion des plaintes et qu'en vertu de l'article 938.1.2.1 du Code municipal du Québec (RLRQ, c. C-27.1), elle doit également se doter d'une procédure



## RÈGLEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ DE BAIE-SAINTÉ-CATHERINE

portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumissions publique ou de l'attribution d'un contrat;

**CONSIDÉRANT QUE** la municipalité doit examiner et traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées par les personnes intéressées;

**CONSIDÉRANT** l'avis de motion pour ce règlement donné par Monsieur Daniel Gaudreault lors de l'assemblée publique du 3 juin 2019;

**CONSIDÉRANT QUE** les membres du Conseil municipal déclarent conformément à la Loi, avoir reçu une copie dudit projet de règlement au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la présente séance; et

**CONSIDÉRANT ÉGALEMENT QUE** les membres du Conseil municipal déclarent avoir lu ledit projet de règlement et renoncent ainsi à sa lecture;

**EN CONSÉQUENCE, IL EST PROPOSÉ PAR** Monsieur Albert Dallaire et unanimement résolu par les conseillères et les conseillers présents que le Conseil municipal, agissant à l'égard de son territoire, décrète, ordonne et statue, par le présent règlement, ce qui suit :

---

### **ARTICLE 1 PRÉAMBULE**

La gestion des plaintes est un élément essentiel afin d'assurer un service de qualité. À cet effet, il est primordial que les personnes physiques ou morales qui estiment ne pas avoir été traités de façon équitable ou qui sont mécontents puissent se faire entendre afin que la Municipalité réponde à leurs préoccupations.

### **ARTICLE 2 TITRE DU RÈGLEMENT**

Le présent règlement s'intitulera « *Règlement no 190-19 abrogeant le règlement no 170-16 instituant un processus de gestion des plaintes* ».

### **ARTICLE 3 OBJECTIF DU RÈGLEMENT**

Le présent règlement a pour but d'instituer un processus de traitement des plaintes afin d'avoir une procédure uniforme. Elle vise notamment à circonscrire le rôle de chacun des intervenants et coordonner les actions de ceux-ci dans la gestion des plaintes provenant de l'ensemble des gens se sentant lésés et ainsi assurer un traitement efficace et équitable selon la procédure établie. Elle a également comme objectif de maintenir l'efficacité des services municipaux.



## RÈGLEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ DE BAIE-SAINTE-CATHERINE

### **ARTICLE 4 CHAMPS D'APPLICATION**

La présente politique s'applique donc à l'ensemble de la population de la municipalité de Baie-Sainte-Catherine, y incluant ses résidents et ses travailleurs.

Elle s'applique également à tous les intervenants, organismes, entrepreneurs, clients, cocontractants insatisfaits d'une procédure liée à un appel d'offres, des activités ou des services offerts par la Municipalité.

### **ARTICLE 5 DEFINITION**

Plaignant :	Toute personne ayant effectuée une plainte à la Municipalité.
Plainte :	Expression du mécontentement que l'on éprouve. Généralement relié à une insatisfaction quant à une activité, une personne, un service ou un comportement humain.
Plainte 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.
Plainte 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).
Plainte abandonnée :	Lorsque le plaignant ne donne pas suite à sa plainte malgré les tentatives de la Municipalité d'obtenir des informations ou lorsque le plaignant informe de son intention de retirer sa plainte.

### **ARTICLE 6 PRINCIPES GÉNÉRAUX**

#### **6.1 ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir toutes les conditions suivantes, sous peine de refus :

- Elle doit obligatoirement être écrite, datée et être signée ;
- Elle doit être remplie sur le formulaire de plainte de l'Annexe A de la présente Politique ;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires permettant une intervention ;
- Toucher un point qui relève de la compétence exclusive de la Municipalité ;
- Ne pas être une rumeur ou une perception. Elle doit se baser sur des faits ;
- Être envoyée par la poste, par courriel ou encore être déposée en personne. Aucune plainte ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.



## RÈGLEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ DE BAIE-SAINTE-CATHERINE

### 6.2 CONFIDENTIALITÉ

Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les plaintes traitées ne seront pas divulguées.

La confidentialité des plaintes n'empêche cependant pas la production de rapports et documents et la transmission des renseignements utiles de la plainte pour permettre aux intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte.

### ARTICLE 7 PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

#### 7.1 PROCÉDURE GÉNÉRALE

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement passer par la procédure du présent règlement;
2. 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 au présent règlement. Dans un autre contexte, si la plainte devient irrespectueuse et non recevable, le plaignant sera directement acheminé au maire;
3. Dès la réception d'une plainte fondée et admissible, le document sera remis à la directrice générale, responsable principale du traitement des plaintes.
4. Pour une meilleure gestion des dossiers de plaintes et une pérennité des documents, toutes les communications devront se faire par écrit lors de la procédure de traitement des plaintes;
5. Toute plainte fondée et admissible reçue par la Municipalité recevra un accusé réception de la plainte dans un délai raisonnable de 3 jours ouvrables mentionnant les noms, adresse, date de réception de la plainte, l'objet de la plainte ainsi qu'une mention à l'effet qu'un complément d'information pourra être demandé relativement à la plainte. Le présent règlement sera également joint à l'accusé de réception;
7. Une analyse de la plainte sera effectuée conformément à la loi;
8. Dans le cas d'une plainte incomplète ou s'il y a des zones grises, un avis sera envoyé au plaignant demandant un complément d'information auquel le plaignant devra répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée ;



## RÈGLEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ DE BAIE-SAINTÉ-CATHERINE

9. Le plaignant, l'individu visé par la plainte ou toute autre personne susceptible d'apporter des informations pertinentes afin de mener la plainte à terme pourra être contacté ;
10. Un rapport d'intervention faisant état des conclusions de la l'analyse de la plainte sera effectué dans des délais raisonnables;
11. À la conclusion du traitement de la plainte, le plaignant, lorsque la situation l'exige, sera informé de la situation retenue ;
12. La Municipalité verra à archiver le dossier de plainte.

### 7.2 PLAINTÉ TOUCHANT LES APPELS D'OFFRES PUBLICS EFFECTUÉS PAR LA MUNICIPALITÉ

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 au présent règlement.

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.


### ARTICLE 8 DÉLAI DE TRAITEMENT

La Municipalité se fera un devoir de faire l'analyse de la plainte dans un délai raisonnable et conformément à la Loi. Lorsque le contexte d'une plainte exige une expertise, des moyens spécifiques ou lorsque la nature ou la complexité du dossier l'exige, le délai de traitement de la plainte sera prolongé.

### ARTICLE 9 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entrera en vigueur conformément à la Loi.

  
Donald Kenny  
Maire

  
Mariève Bouchard  
Directrice générale / secrétaire-  
trésorière

AVIS DE MOTION DU RÈGLEMENT	3 juin 2019
ADOPTION DU RÈGLEMENT	8 juillet 2019
PROMULGATION DU RÈGLEMENT	9 juillet 2019
ENTRÉE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT	9 juillet 2019





## FORMULAIRE MUNICIPAL

### DÉPÔT D'UNE PLAINTE

<u>IDENTIFICATION DU DÉPOSITAIRE</u>	
Date du dépôt de la plainte :	
Prénom :	Nom de famille :
Adresse résidentielle (numéro civique, rue, ville, code postal, province ou département, pays) :	
Téléphone principal :	Téléphone secondaire :
Adresse courriel :	
<u>DÉTAILS CONTEXTUELS</u>	
Date et heure de l'événement	Endroit où ledit événement s'est passé :
Service municipal (urbanisme, prévention-incendie, compte à payer ou à recevoir, direction générale, etc.) ou personnel municipal impliqué (nommer le nom de chaque intervenant impliqué) :	
Narration des événements qui ont conduit au dépôt de la plainte ( <i>en lettres détachées</i> ) S'il vous manque de l'espace, l'endos du présent formulaire.	
Signature du dépositaire	
<p>La direction générale se donne un délai de trente (30) jours ouvrables pour traiter une plainte et convoquer toutes les parties en lice à une rencontre de résolution de crise. Si la direction générale est impliquée dans la plainte, prenez note que ce sera le titulaire de la charge de maire qui sera l'arbitre des processus de traitement et de résolution. Pour toutes les autres plaintes, ce sera la direction générale de la municipalité qui sera d'office l'arbitre de ces processus.</p> <p>Une plainte non signée ou dont les documents papiers exigés ne sont pas rendus au bureau municipal dans un délai de quinze (15) jours après son dépôt sera annulée. Le traitement d'une plainte débutera d'ailleurs lorsqu'elle sera signée et tous les documents exigés déposés. Une plainte traitée ne peut l'être à plus d'une reprise.</p>	

CANADA  
Province de Québec  
MRC de Charlevoix-Est  
Municipalité de Baie-Sainte-Catherine



---

**AVIS DE PROMULGATION**

---

**À TOUS LES CONTRIBUABLES DE LA MUNICIPALITÉ DE BAIE-SAINTE-CATHERINE :**

**PUBLICATION DU RÈGLEMENT NO. 190-19**

**RÈGLEMENT NO 190-19 ABROGEANT LE RÈGLEMENT NO 170-16 INSTITUANT UN  
PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES**

Avis est, par les présentes, donné par le soussigné conformément à la Loi :

- **QUE** le Règlement no 190-19 abrogeant le règlement no 170-16 instituant un processus de gestion des plaintes est entré en vigueur le 9 juillet 2019 suite à son adoption par le Conseil municipal à l'assemblée publique du 8 juillet 2019; et
- **Qu'**une copie de ce règlement est déposée au bureau de l'Édifice municipal Albert-Boulianne du 308 rue Leclerc où toutes les personnes intéressées peuvent en prendre connaissance durant les heures normales d'ouverture et ainsi que sur le site Internet de la Municipalité ([www.baiestecatherine.com](http://www.baiestecatherine.com)).

**DONNÉ À BAIE-SAINTE-CATHERINE, CE 9<sup>e</sup> JOUR DU MOIS DE JUILLET 2019.**



**Mariève Bouchard**  
Directrice générale / Greffière

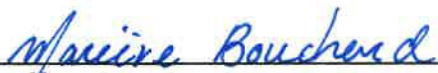
---

**CERTIFICAT DE PUBLICATION**

---

Je, Mariève Bouchard, directrice générale et secrétaire-trésorier/greffière, résidante à Saint-Siméon, certifie par les présentes sous mon serment d'office que j'ai publié l'avis public annonçant l'adoption du règlement numéro 190-19 abrogeant le règlement 170-16 instituant un processus de gestion de plaintes en affichant une copie de cet avis à l'Hôtel de Ville, à la Coopérative alimentaire, à la Caisse Desjardins et sur la page Facebook de la Municipalité le 9<sup>e</sup> jour du mois de juillet 2019 .

En foi de quoi, je donne ce certificat, ce 9<sup>e</sup> jour du mois de juillet 2019.



**Mariève Bouchard**  
Directrice générale / Secrétaire-trésorier/ greffière