



## Marché public de Deschambault

### Politique de traitement des plaintes

#### **Portée**

La présente politique a pour objectif d'encadrer le traitement des plaintes reçues au Marché public de Deschambault (ci-après, le Marché) dans le respect de sa mission, de ses valeurs, de ses *Règlements généraux* et de sa *Charte d'acceptation des producteurs/transformateurs au Marché*.

#### **Définition**

Une plainte se définit comme toute déclaration d'incident signalé par le biais du formulaire de plainte disponible sur le site web de l'organisme. Elle peut être déposée par toute personne interagissant avec le Marché, dont notamment; des client-e-s, des exposant-e-s, des producteur-trice-s et des représentant-e-s des autorités publiques.

#### **Procédure**

Lorsqu'une personne signale une situation qu'elle souhaite dénoncer au Marché, la personne coordonnatrice tente, dans un premier temps, de résoudre la problématique. Elle doit également aviser les membres du Conseil d'administration de la déclaration d'incident dans les plus brefs délais. En cas d'échec de résolution par la personne coordonnatrice, le ou la plaignant-e est dirigé-e vers le processus de dépôt de plainte par le biais du formulaire disponible sur le site web de l'organisme.

Le Marché s'engage à communiquer avec la personne plaignante dans les dix (10) jours suivant le dépôt de la plainte.

Le Conseil d'administration désigne un-e administrateur-trice dont le mandat sera de communiquer rapidement avec la personne plaignante pour recueillir ses allégations et ses demandes, le cas échéant. Ensuite, un suivi est effectué auprès du Conseil d'administration par courrier électronique qui décidera des actions à prendre dans le

dossier. Si la nature de la plainte exige la tenue d'une séance extraordinaire, une convocation s'effectuera conformément à l'article 6.9 et suivants des *Règlements généraux*.

### **Mécanisme de médiation**

Dans le cas d'un conflit entre producteur-trice-s et/ou exposant-e-s au Marché, la personne coordonnatrice doit aviser le Conseil d'administration dans les plus brefs délais. Le cas échéant, le Conseil d'administration procède à la nomination de deux administrateur-trice-s qui agiront de façon neutre et impartiale et dont le mandat sera d'enclencher une démarche de médiation afin de trouver une solution au litige. Les modalités du déroulement de la médiation seront adaptées en fonction des besoins des parties, mais devront toutefois comporter les éléments suivants :

- 1- Une plénière durant laquelle chacun peut exposer sa version des faits;
- 2- La détermination des besoins de chaque partie;
- 3- La recherche d'un règlement dans le respect des *Règlements Généraux et la Charte d'acceptation des producteurs/transformateurs au Marché*.

Au terme de la médiation, les deux administrateur-trice-s désigné-e-s effectuent une rétroaction au Conseil d'administration et celui-ci rendra une décision si aucune entente n'intervient entre les parties.

Le Conseil d'administration se garde toutefois le pouvoir de rejeter une entente si celle-ci ne cadre pas dans l'esprit de la mission et des valeurs du Marché ainsi que de ses *Règlements généraux et la Charte d'acceptation des producteurs/transformateurs au Marché*.

### **Obligations des personnes administratrices**

Le processus de traitement des plaintes exige de toute personne administratrice de respecter des règles d'éthique. En ce sens, elle doit signaler toute situation pouvant la placer dans un conflit d'intérêts, conformément à l'article 6.12 des *Règlements généraux et la Charte d'acceptation des producteurs/transformateurs au Marché* : « Un administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise, un contrat ou une activité économique mettant en conflit son intérêt personnel, autre que celui que lui confère la qualité de membre, doit divulguer son intérêt et s'abstenir de voter sur la question. »

### **Révision de la politique**

La présente politique peut faire l'objet de révisions ou de modifications par le Conseil d'administration lorsque nécessaire.