

**COMMISSION
MUNICIPALE
DU QUÉBEC**

CMQ-69693-001

RAPPORT

**Suivi des recommandations
du rapport de la Commission
à la suite d'une divulgation d'actes
répréhensibles à l'égard de
la Ville de Val-des-Sources**

Présenté à
Jean-Philippe Marois,
président

Par **Denis Michaud,**
vice-président de la Commission
municipale du Québec

2023-11-13

Québec 

Contexte

Un rapport de la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale (DEPIM) de la Commission municipale du Québec, du 3 avril 2023, contient les conclusions et recommandations de la Commission concernant la situation portée à son attention dans la Ville de Val-des-Sources.

À la suite de son enquête, la DEPIM conclut que la Ville aurait dû prendre plus au sérieux les plaintes reçues concernant des activités de remplissage de bouteilles de propane dans un secteur résidentiel pour s'assurer de mettre un terme à cette activité commerciale prohibée par la réglementation municipale, laquelle représentait également un risque important pour la santé et la sécurité des résidents de ce secteur.

Conformément à l'article 15 de la LFADROP, la Commission a requis de la Ville d'être informée des mesures correctrices qu'elle aura mises en place. Le délai pour faire le suivi des recommandations a été fixé au 29 septembre 2023.

J'ai été désigné afin de m'assurer que la Ville a donné suite aux recommandations de la Commission.

Les recommandations du rapport

Le rapport contient les recommandations suivantes :

1. Que le rapport soit déposé à la première séance ordinaire du conseil suivant sa publication;
2. Que la Ville élabore et mette en œuvre un encadrement formel concernant le traitement des plaintes reçues, qui prévoit notamment l'obligation de colliger l'information reçue au système informatique et d'assurer un suivi adéquat avant de fermer un dossier;
3. Que l'encadrement formel élaboré par la Ville définisse ses attentes en termes d'objectifs et d'indicateurs en matière de gestion des plaintes et des rétroactions, dans une optique d'amélioration continue;
4. Que l'encadrement formel élaboré par la Ville prévoie une reddition de comptes relative à la gestion des plaintes et des suivis, afin de permettre à la Ville d'élaborer des stratégies d'intervention pour une amélioration continue.

Le suivi de la Ville

Dans un courriel qui nous fut adressé le 1^{er} octobre 2023, le directeur général de la Ville, monsieur Georges-André Gagné, nous informait des mesures prises pour se conformer aux recommandations :

— RECOMMANDATION 1

Le rapport de la Commission a été déposé à la séance ordinaire du conseil du 3 juillet 2023.

— RECOMMANDATION 2

La Ville n'avait pas de politique de gestion formelle des plaintes et des requêtes. À la suite du dépôt du rapport, les autorités municipales ont produit une politique sur la gestion des plaintes et des rétroactions. Cette politique a été adoptée officiellement par le conseil municipal en novembre 2023. Cette politique s'inspire de politiques adoptées par des municipalités québécoises, des organismes publics et des ministères.

— RECOMMANDATION 3

La politique adoptée en novembre 2023 comprend des objectifs et des indicateurs en matière de gestion des plaintes.

— RECOMMANDATION 4

La politique adoptée en novembre 2023 prévoit une reddition de compte annuelle déposée en séance du conseil municipal.

Conclusion

La Ville a pris les mesures requises pour mettre en œuvre les recommandations du rapport de la Commission à notre satisfaction.

Aucune autre action n'est requise dans ce dossier.

Denis Michaud
Membre
Commission municipale de Québec

La version numérique de ce document constitue l'original de la Commission municipale du Québec	
Secrétaire	Président

**Commission
municipale**

Québec 

La saine gestion au bénéfice de tous