



Saint-Édouard-de-Maskinongé

Politique de gestion des Plaintes, des demandes de renseignements et des signalements



Adoptée le 3 février 2026, résolution # 2026-02-019

TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉAMBULE	2
2.	OBJECTIFS VISÉS	2
3.	DÉFINITIONS	2
4.	CHAMP D'APPLICATION	4
5.	CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES PLAINTES	4
6.	TRAITEMENT DES PLAINTES	5
7.	TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	7
8.	LIGNES DIRECTRICES POUR LES CAS ABUSIFS	9
9.	CONFIDENTIALITÉ	10
10.	ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION	11
	ANNEXE – FORMULAIRE DE PLAINTES ET DE SIGNALEMENTS	12

1. PRÉAMBULE

La présente politique établit les principes, les règles et les mécanismes permettant d'assurer un traitement uniforme, impartial et efficace des plaintes, des demandes de renseignements et des signalements adressés à la Municipalité. Elle vise à garantir la transparence du processus, la qualité des services offerts et la cohérence des interventions municipales.

2. OBJECTIFS VISÉS

- Offrir un processus clair, uniforme et équitable pour le traitement des plaintes, des demandes de renseignements et des signalements.
- Assurer une gestion efficace et documentée des dossiers.
- Définir les rôles et responsabilités du personnel municipal.
- Améliorer la qualité des services et la satisfaction des citoyens.
- Favoriser un climat respectueux et un environnement municipal sain.

3. DÉFINITIONS

Commentaire

Suggestion, avis ou observation relevant d'une compétence municipale, sans préjudice ni besoin de suivi formel. Les commentaires ne sont pas traités selon la présente politique.

Demande de renseignements

Toute sollicitation verbale ou écrite par laquelle un citoyen (ou toute autre partie intéressée) cherche à obtenir des informations de nature générale et non confidentielle sur les activités, les services, les programmes, la réglementation ou les procédures de la Municipalité.

Elle a pour but de clarifier une situation, de guider le demandeur vers le bon service ou de lui fournir les informations de base nécessaires pour l'aider dans ses démarches. Son objectif est de fournir une aide rapide et simple, sans impliquer de décision administrative ou de traitement formel d'un dossier.

Il peut s'agir par exemple d'une demande concernant les heures d'ouverture du bureau municipal, les services offerts, la réglementation applicable à une rue spécifique ou la documentation nécessaire pour préparer une demande de permis de construction.

La demande de renseignements est un service de courtoisie, contrairement à une demande d'accès à l'information. Le traitement de ces demandes par la Municipalité relève d'une pratique de bonne gestion et de service à la clientèle.

Les demandes plus complexes ou qui impliquent des renseignements personnels ou confidentiels ne sont pas traités selon la présente politique, mais en conformité avec les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Plainte

Toute doléance, insatisfaction ou expression de mécontentement à l'égard d'un service municipal ou du comportement d'un employé ou d'un sous-traitant pour une prestation de service jugée inadéquate, une absence de prestation de services, un acte inacceptable, un abus de pouvoir ou autre. Une plainte peut également avoir pour objet la dénonciation d'une prétendue infraction à un règlement municipal.

Dans tous les cas, elle s'inscrit dans une démarche de redressement. La Municipalité peut refuser de traiter une plainte si celle-ci ne démontre pas l'intention d'obtenir une solution constructive. L'objectif de la plainte doit être de résoudre un problème concret.

Signalement (ou requête d'intervention)

Demande nécessitant une opinion ou une intervention de la Municipalité. Contrairement à une plainte, un signalement n'implique pas nécessairement une insatisfaction, mais vise à alerter la Municipalité pour qu'elle prenne les mesures appropriées afin d'assurer la sécurité et le bien-être de la communauté.

Il peut s'agir d'un danger (comme l'affaissement d'un ponceau), d'un dommage à une infrastructure publique (comme un nid-de-poule), d'une nuisance (comme un problème de salubrité) ou de toute autre fait nécessitant une intervention municipale (comme la réparation d'un lampadaire).

En vertu de la présente politique, les signalements ne sont pas considérés comme des plaintes.

4. CHAMP D'APPLICATION

Ne sont pas traités conformément à la présente politique :

- Les demandes des médias;
- Les demandes d'accès à des documents ou à des renseignements personnels;
- Les demandes de révision d'évaluation foncière;
- Les commentaires;
- Les plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public;
- Les réclamations pour obtenir une compensation ou un dédommagement pour des dommages matériel ou corporel en raison d'une action ou d'une négligence de la part de la Municipalité.
- Les dossiers relevant d'un autre organisme ou d'un service intermunicipal.
- Toute démarche déjà judiciairisée.

5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES PLAINTES

Pour être admissible et faire l'objet d'un traitement, une plainte doit remplir toutes les conditions suivantes :

- Être déposée par écrit au moyen du formulaire prévu, transmise en personne, par courriel ou par la poste.
- Inclure le nom et les coordonnées du plaignant. Aucune plainte anonyme n'est traitée.
- Relever des compétences de la Municipalité.
- Reposer sur des faits vérifiables et non des rumeurs ou des perceptions.
- Fournir suffisamment de détails pour permettre l'analyse.
- Être déposée dans un délai qui permet à la Municipalité d'intervenir de façon appropriée.
- Être formulée de bonne foi et viser un redressement réaliste.

Les plaintes suivantes ne sont pas admissibles et ne sont pas traitées :

- Une plainte anonyme, verbale ou transmise via les réseaux sociaux;
- Une plainte abusive, répétitive sans nouveaux faits ou manifestement de mauvaise foi;
- Une plainte portant sur des enjeux privés;
- Une plainte qui n'est pas du ressort de la Municipalité ou qui s'adresse à une autre instance;
- Une plainte visant à contester une décision discrétionnaire du Conseil;
- Une plainte soulevée en séance publique du Conseil;
- Une plainte déjà portée devant un tribunal ou de toute autre instance judiciaire;
- Une plainte contenant des propos haineux, irrespectueux, harcelants ou diffamatoires.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

Réception

Toute personne liée à la Municipalité qui reçoit une plainte verbale ou informelle doit inviter le plaignant à remplir le formulaire à cet effet et à le transmettre au bureau municipal, conformément à la présente politique.

Les plaintes sont généralement réceptionnées par la direction, sauf celles qui concernent la direction. Ces dernières doivent être adressées au maire ou à la mairesse, qui choisit alors un autre membre du personnel pour remplacer la direction dans le traitement de la plainte.

Suite à la prise de connaissance initiale de la plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant par courriel dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de réception. Ce courriel informe le plaignant que sa plainte fera l'objet d'une analyse préliminaire et des délais de traitement. Dans le cas d'une plainte jugée incomplète, la direction indique au plaignant les informations à fournir pour pouvoir amorcer le traitement du dossier.

Analyse préliminaire

La direction analyse la plainte pour déterminer :

- si elle entre dans la définition d'une plainte au sens de l'article 3 de la présente politique;
- si elle entre dans le champ d'application de la présente politique mentionné à l'article 4;
- si elle est admissible selon les critères mentionnés à l'article 5 de la présente politique.

En cas de réponse négative à un ou à plusieurs des points précités, la direction rejette la plainte et ferme le dossier, à l'exception des cas graves, comme ceux qui concernent une urgence ou un enjeu de sécurité publique. La direction en informe le plaignant par courriel en donnant le motif du rejet de la plainte.

Si la plainte est jugée recevable, la direction procède à l'examen de la plainte.

Examen et recherche de solutions

La direction, avec les services concernés, recueille les informations pertinentes, consulte les intervenants nécessaires et, au besoin, demande une inspection pour vérifier l'application des règlements.

Une solution est proposée en tenant compte des politiques et règlements en vigueur. Un rapport peut être produit pour les dossiers nécessitant une documentation complète.

La direction transmet sa réponse dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si le délai doit être prolongé, elle en informe le plaignant avec motifs.

Application de la solution et suivis

Le cas échéant, la direction, un employé municipal ou un sous-traitant mandaté à cette fin mettent en place les mesures correctives déterminées lors de l'examen. Dans les cas où une autre personne que la direction est en charge de cette étape, elle tient la direction informée des suivis effectués pour qu'elle puisse procéder à la fermeture officielle du dossier.

Fermeture

S'il est insatisfait quant au traitement de la plainte, le plaignant doit signifier cette insatisfaction à la direction, qui en informe alors le conseil. Si le conseil est satisfait du traitement déjà effectué, le dossier est considéré clos. Si le conseil est d'avis que d'autres interventions sont pertinentes, il rend sa décision dans les trente (30) jours. Dans un cas comme dans l'autre, la direction avise dès que possible le plaignant de la décision du conseil.

Un fois le dossier clos, la direction remplit les sections du formulaire concernant le suivi de la plainte et classe tous les documents pertinents au dossier, incluant le formulaire, les documents appuyant l'examen et les interventions réalisées ainsi que les échanges par courriel.

7. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Réception

Les signalements peuvent être faits par formulaire (en annexe) ou par tout autre moyen écrit jugé acceptable. Les demandes de renseignements sont idéalement transmises par courriel.

La direction effectue une première vérification pour :

- Confirmer la nature du dossier.
- S'assurer qu'il entre dans le champ d'application.
- Identifier tout élément abusif.

Un accusé de réception est transmis dans les cinq (5) jours ouvrables.

La direction catégorise ensuite le dossier et le transmet au service compétent.

Évaluation

Le service concerné examine le dossier pour déterminer s'il est suffisamment clair pour qu'il lui soit possible d'y donner suite avec les informations disponibles. Selon les cas, il peut demander des compléments d'information au citoyen, consulter d'autres intervenants ou traiter directement le dossier.

Traitement et suivi des signalements

Lorsqu'une intervention est jugée pertinente, le service prend les mesures appropriées, dans des délais raisonnables en fonction des priorités et des ressources disponibles.

Selon la nature du dossier, les signalements ne requièrent pas obligatoirement d'échanges supplémentaires avec le citoyen. Cependant, pour rassurer le citoyen et éviter les frustrations, la Municipalité peut informer le citoyen que son signalement a été examiné et que la situation est prise en charge, sans s'engager sur une date d'intervention précise.

Traitement et suivi des demandes de renseignements

Le service en charge de traiter la demande communique au demandeur les renseignements dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception. À défaut de pouvoir respecter ce délai, le service informe le demandeur du délai supplémentaire nécessaire et des motifs qui amènent au report de la réponse.

Lorsqu'il n'est pas en mesure de communiquer les renseignements, le service en informe le demandeur dans les délais mentionnés ci-haut, en donnant la raison de ce refus (par exemple que les informations ne sont pas disponibles).

8. LIGNES DIRECTRICES POUR LES CAS ABUSIFS

Une demande, une plainte ou un signalement est considéré comme abusif lorsqu'il excède les limites du droit à l'information et à la participation citoyenne et qu'il perturbe de façon significative le bon fonctionnement des services municipaux.

L'évaluation de ce caractère abusif doit toujours se faire **au cas par cas**. Les employés municipaux doivent documenter tout comportement jugé abusif et en aviser leur superviseur.

Critères des comportements abusifs

Un comportement peut être qualifié d'abusif s'il présente un ou plusieurs des critères suivants :

- **Fréquence déraisonnable** : Le citoyen soumet de manière répétée la même demande, plainte ou le même signalement, même après avoir reçu une réponse claire et complète qui ne justifie pas de nouvelles interventions.

- **Ton menaçant ou harcelant** : Le citoyen utilise un langage menaçant, injurieux ou harcelant à l'égard du personnel, ou adopte un comportement intimidant. Dans une telle situation, le citoyen est invité à reformuler sa plainte ou sa demande de renseignements de manière respectueuse pour qu'elle soit considérée recevable.
- **Volume excessif** : Le nombre de demandes, de plaintes ou de signalements est si grand qu'il monopolise de façon démesurée les ressources du personnel et l'empêche de traiter les dossiers d'autres citoyens.
- **Revendications déraisonnables** : Le citoyen refuse la réponse ou la décision rendue et insiste de manière déraisonnable pour obtenir un résultat qui n'est pas possible légalement ou qui dépasse le cadre des compétences de la Municipalité.

Procédure de gestion des comportements abusifs

1. **Avertissement** : La direction générale envoie un premier avertissement écrit au citoyen, l'informant que son comportement est jugé abusif et qu'il pourrait y avoir des conséquences s'il continue.
2. **Restriction** : Si le comportement persiste, la Municipalité peut restreindre la communication avec le citoyen. Par exemple, la communication pourrait être limitée à un seul point de contact désigné (comme la direction générale) ou à une seule méthode de communication (par courriel seulement).
3. **Refus de répondre** : Dans les cas les plus extrêmes, si la situation ne s'améliore pas, la Municipalité peut cesser de répondre aux demandes, plaintes ou signalements du citoyen, à l'exception de ceux qui concernent une urgence ou un enjeu de sécurité publique. Une telle décision doit être prise par la direction, avec l'avis du service juridique de la Municipalité.

Documentation et suivi

Le suivi des comportements abusifs est crucial. Chaque incident doit être documenté avec soin, incluant les dates, les courriels, les détails des interactions et les mesures prises. Cette documentation est essentielle pour justifier les décisions prises par la Municipalité et pour protéger le personnel.

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*. En conformité avec les dispositions de cette loi, toutes informations permettant d'identifier le ou les auteurs d'une plainte, d'une demande de renseignement ou d'un signalement sont assimilables à des renseignements personnels et sont confidentielles. Seules les informations qui sont nécessaires au traitement du dossier seront transmises aux personnes ou aux organismes participant à ce traitement. Si le traitement d'un dossier exige l'identification du citoyen, la Municipalité doit obtenir son autorisation écrite avant de poursuivre le traitement.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement des dossiers et se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations au citoyen concernant l'avancement du dossier.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION

Cette politique entre en vigueur dès le moment où elle est approuvée par le conseil municipal.

SAINT-ÉDOUARD-DE-MASKINONGÉ

Formulaire de plaintes et de signalements

À remplir par le **CITOYEN**

À remplir par la **MUNICIPALITÉ**

Évitez, si possible, d'inclure dans cette page tout renseignement permettant d'identifier l'auteur de la plainte ou du signalement.
*** Utilisez la section 4 pour consigner les informations sensibles ou nominatives. ***

1. Contenu de la plainte ou du signalement

- Plainte** → dénonciation d'une infraction aux règlements municipaux ou insatisfaction à l'égard d'un service municipal ou d'une prestation de service qui s'inscrit dans une démarche de redressement (des mesures correctives doivent être possibles)
- Signalement** → vise à alerter d'un danger ou d'un dommage à une infrastructure publique (ex. : nid-de-poule, ponceau endommagé, lumière de rue à remplacer, module de jeux abimé, etc.)

Emplacement concerné (adresse ou autre indication)

Nature de la plainte ou du signalement (date et description des faits allégués, parties impliquées, etc.)

Mesures correctives souhaitées (obligatoire dans le cas des plaintes)

2. Suivi de la plainte ou du signalement

2.1. Responsable de l'analyse préliminaire

Nom :	
Date de prise de connaissance initiale :	
Évaluation préliminaire :	<input type="radio"/> Admissible <input type="radio"/> Non admissible → inscrire la justification dans les commentaires <input type="radio"/> Fondée <input type="radio"/> Non fondée → inscrire la justification dans les commentaires
Commentaires :	

2.2. Responsable des suivis

Nom :	
Dates et description des suivis (solutions apportées, actions entreprises, résultats obtenus, etc.)	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

2.3. Fermeture

Dossier fermé par (signature de confirmation)	Date de fermeture officielle du dossier
---	---

CONFIDENTIEL

Les renseignements contenus dans cette section sont confidentiels.
La collecte de ces informations vise à aider le personnel autorisé de la Municipalité à faire le traitement et le suivi du dossier.

3. Identification du citoyen		
Prénom	Nom de famille	
Adresse*		Appartement*
Municipalité ou ville*	Province*	Code postal*
Téléphone (domicile)*	Téléphone (autre)*	Courriel

*Facultatif.

4. Complément d'information
Utilisez cette section pour toutes informations sensibles, nominatives ou confidentielles

5. Déclaration et consentement			
Veuillez cocher les cases appropriées si vous consentez aux affirmations suivantes ;			
<p><input type="radio"/> J'autorise la Municipalité à me contacter pour obtenir davantage de renseignements et pour exercer le suivi de cette plainte ou de ce signalement.</p> <p><input type="radio"/> J'autorise la Municipalité à prendre connaissance de tous les documents et renseignements requis à l'étude de ma plainte ou de mon signalement.</p> <p><input type="radio"/> Si le traitement de cette plainte ou de ce signalement le nécessite, j'autorise la Municipalité à partager l'information contenue sur ce formulaire avec les gouvernements du Canada et du Québec y compris leurs ministères, organismes, sociétés d'État et mandataires.</p> <p><input type="radio"/> Si la plainte ou le signalement amène la Municipalité ou toute autre entité désignée à entreprendre des procédures judiciaires contre un contrevenant, j'accepte de me rendre disponible pour témoigner devant la Cour.</p>			
En signant ce formulaire, vous attestez que les renseignements fournis sur ce formulaire sont exacts.			
6. Signature du citoyen		Date	

Déposez ce formulaire par la poste ou en personne au bureau municipal ou envoyez-le par courriel à : municipalitededouard@sogetel.net.
*** Les formulaires transmis par la poste ou en personne doivent être dans une enveloppe scellée portant la mention « confidentiel » et être adressés à la direction générale. Les plaintes concernant la direction générale doivent être adressées au maire ou à la mairesse. ***

7. Suivi(s) avec le plaignant
Date(s) et description du ou des suivis effectués avec le plaignant (les suivis ne sont pas obligatoires dans le cas des signalements)

La confidentialité de vos renseignements personnels est protégée par la loi. Ils ne peuvent être divulgués que dans les cas où cette divulgation est permise en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En vertu de la *Loi sur les archives*, les documents contenant des renseignements personnels sont conservés en conformité avec le calendrier de conservation en vigueur.

La loi vous confère des droits d'accès et de rectification sur vos renseignements personnels. Vous pouvez également retirer ou modifier votre consentement quant à leur utilisation. Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter la direction générale par téléphone (819-268-2833) ou par courriel (municipalitededouard@sogetel.net). Pour en savoir plus sur la gestion de vos renseignements personnels, vous pouvez consulter la *Politique concernant les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels*.