MUNICIPALITÉ DE
SAINT-ÉDOUARD

POLITIQUE ADMINISTRATIVE DE RÉCEPTION, D'EXAMEN ET DE SUIVI DES PLAINTES

Règlement administratif adopté par résolution no. 26-06-114 du conseil municipal.

1. PRÉAMBULE

La présente politique a pour objet d'établir un cadre administratif uniforme applicable à la réception, à l'examen, au traitement et au suivi des plaintes adressées à la Municipalité de Saint-Édouard. Elle vise à assurer un traitement impartial, diligent, cohérent et respectueux des obligations applicables en matière municipale, d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

2. OBJECTIFS

- Assurer un mécanisme administratif clair et accessible pour la formulation des plaintes;
- Garantir un traitement uniforme, impartial et respectueux des personnes concernées;
- Définir les responsabilités liées à la réception, à l'analyse, au suivi et à la fermeture des dossiers;
- Favoriser l'amélioration continue de la qualité des services municipaux.

3. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique :

Plainte : expression écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service municipal, d'un acte, d'une décision, d'une omission, d'un comportement administratif ou d'une situation relevant de la compétence de la Municipalité, pour laquelle une intervention ou un suivi est demandé.

Requête de service : demande d'intervention, de renseignement ou de correction visant une situation opérationnelle ou technique, sans allégation de manquement administratif.

Plaignant : toute personne physique ou morale qui transmet une plainte à la Municipalité.

Plainte non recevable : plainte qui ne satisfait pas aux critères d'admissibilité prévus à la présente politique ou qui relève d'une autre instance.

4. INTERPRÉTATION ET NON-DÉROGATION AUX LOIS

La présente politique doit être interprétée de manière compatible avec les lois et règlements applicables. Elle ne doit pas être interprétée comme ayant pour effet de limiter un recours prévu par la loi, de restreindre une compétence attribuée par la loi, ni de déroger aux obligations impératives imposées à la Municipalité, à ses élus, à ses dirigeants ou à son personnel.

5. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Municipalité traite les renseignements personnels recueillis dans le cadre d'une plainte conformément aux obligations applicables en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

- Seuls les renseignements nécessaires au traitement de la plainte sont recueillis, utilisés et communiqués aux personnes qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.
- La confidentialité de l'identité du plaignant est protégée dans la mesure permise par la loi et selon les circonstances du dossier.
- La Municipalité ne peut toutefois garantir une confidentialité absolue, notamment lorsqu'une communication est requise par la loi, dans le cadre d'une demande d'accès à l'information, d'un processus contradictoire, d'une ordonnance, d'une enquête ou d'une procédure judiciaire.
- Lorsqu'un dossier donne lieu à des démarches de nature pénale, civile ou administrative, certaines informations pourraient devoir être communiquées conformément aux règles applicables.

6. CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTE

Pour être recevable, une plainte doit généralement satisfaire aux conditions suivantes :

- Être transmise par écrit, notamment par formulaire, lettre ou courriel, à moins qu'un autre mode ne soit expressément accepté par la Municipalité;
- Permettre d'identifier le plaignant et de communiquer avec lui pour le suivi du dossier;
- Décrire les faits de manière suffisamment précise pour permettre l'analyse de la situation;
- Porter sur une matière relevant de la compétence de la Municipalité ou de l'application d'un règlement ou d'une loi qu'elle administre.

7. CRITÈRES DE NON-RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTE

Sans limiter le pouvoir de la Municipalité d'évaluer chaque situation, les plaintes suivantes sont généralement non recevables ou ne peuvent être traitées dans le cadre de la présente politique :

- Les plaintes anonymes ou insuffisamment précises pour permettre une analyse raisonnable;
- Les commentaires publiés sur les réseaux sociaux ou les interventions verbales qui ne sont pas formalisées comme plainte, sauf décision contraire de la Municipalité;

- Les différends privés entre personnes qui ne relèvent pas de la compétence municipale;
- Les plaintes manifestement vexatoires, abusives ou de mauvaise foi;
- Les plaintes portant sur une matière déjà soumise à un tribunal ou relevant exclusivement d'une autre autorité compétente.

8. EXAMEN ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Toute plainte recevable fait l'objet d'un enregistrement et d'un examen préliminaire. Un accusé de réception est transmis au plaignant dans un délai raisonnable, généralement dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

La plainte est analysée par la personne responsable du traitement ou, lorsque la situation l'exige, par le service concerné ou toute autre personne désignée. Si la plainte vise cette personne ou présente un risque de conflit d'intérêts, le dossier est confié à une autre personne autorisée par la Municipalité.

Dans le cadre de l'analyse, la Municipalité peut communiquer avec le plaignant, les personnes concernées et tout membre du personnel ou tiers susceptible de fournir les renseignements nécessaires à l'examen du dossier.

À l'issue du traitement, la Municipalité transmet au plaignant une réponse écrite ou un suivi approprié dans un délai raisonnable, sous réserve de la complexité du dossier, des vérifications requises et des obligations légales applicables.

9. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La direction générale, ou toute autre personne dûment désignée par la Municipalité, est responsable de l'application de la présente politique, notamment pour la réception, l'analyse, le traitement, le suivi et la tenue du registre des plaintes.

10. MODALITÉS DE SUIVI

10.1 Réorientation

Lorsqu'une plainte relève en tout ou en partie d'une autre instance, la Municipalité peut, dans la mesure du possible, en informer le plaignant et l'orienter vers le recours approprié.

10.2 Mesures correctives

Lorsque la plainte est fondée ou partiellement fondée, la Municipalité peut mettre en place les mesures administratives ou opérationnelles qu'elle juge appropriées.

10.3 Fermeture du dossier

Un dossier est fermé lorsque l'analyse est terminée, qu'un suivi approprié a été effectué ou que la Municipalité ne peut poursuivre le traitement pour un motif valable.

11. REGISTRE DES PLAINTES

La Municipalité tient un registre administratif des plaintes, sous réserve des règles applicables en matière de confidentialité, comprenant notamment :

- la date de réception;
- le nom du plaignant, lorsque requis pour le traitement;
- l'objet de la plainte;
- les principales démarches effectuées;
- le statut ou la date de fermeture du dossier.

12. RÉVISION DE LA POLITIQUE

La présente politique peut être révisée en tout temps par le conseil municipal afin de tenir compte de l'évolution des pratiques administratives, des besoins de la Municipalité et des exigences légales applicables.

13. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil municipal de la Municipalité de Saint-Édouard.

Alexandre Bastien

Maire

Édith Létourneau

Directrice générale et greffière-trésorière

MUNICIPALITÉ DE SAINT-ÉDOUARD
405C, montée Lussier
Saint-Édouard (Québec) J0L 1Y0
Téléphone : 450-454-6333
Courriel : dg@saintedouard.ca
Site Internet : www.saintedouard.ca

À transmettre à la direction générale

FORMULAIRE OFFICIEL DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Le présent formulaire vise à recueillir les renseignements nécessaires à la réception, à l'examen, au traitement et au suivi d'une plainte adressée à la Municipalité de Saint-Édouard. Veuillez le remplir avec soin et transmettre, s'il y a lieu, tout document utile à l'analyse du dossier.

A. IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

Nom complet

Adresse

Téléphone

Courriel

Mode de communication privilégié
Téléphone / Courriel / Courrier

B. OBJET DE LA PLAINTE

Date de l'événement ou de la situation

Lieu concerné

Service, secteur ou activité visé

Personne concernée
(s'il y a lieu)

Résumé sommaire de la plainte

C. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES FAITS

Décrivez les faits de manière chronologique et indiquez, s'il y a lieu, les démarches déjà entreprises auprès de la Municipalité.

D. DOCUMENTS ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pièces jointes transmises

Témoins ou autres personnes à contacter
(s'il y a lieu)

DÉCLARATION DU PLAIGNANT
Je déclare que les renseignements fournis dans le présent formulaire sont, à ma connaissance, exacts, complets et transmis de bonne foi.

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ
Les renseignements personnels recueillis au moyen du présent formulaire sont utilisés par la Municipalité de Saint-Édouard uniquement aux fins de la réception, de l'examen, du traitement et du suivi de la plainte, conformément aux obligations applicables en matière de protection des renseignements personnels. Ils ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées dans l'exercice de leurs fonctions et peuvent être communiqués lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

E. SIGNATURE DU PLAIGNANT

Signature _____ **Date** _____

F. RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

Numéro de dossier _____ **Date de réception** _____

Recevabilité

Recevable / Non recevable / Hors compétence

Responsable du suivi _____

Commentaires administratifs

MUNICIPALITÉ DE
SAINT-ÉDOUARD

Extrait du procès-verbal de la séance ordinaire du conseil municipal de la Municipalité de Saint-Édouard, tenue au centre communautaire situé au 405C, montée Lussier, le **2 juin 2026 à 20 h**, à laquelle sont présents :

Les conseillères et les conseillers : Monsieur Sébastien Tremblay, conseiller no 1
Monsieur Maxim Lalonde Tremblay, conseiller no 2
Monsieur Sylvain Trudeau, conseiller no 3
Madame Chantal Viau, conseillère no 4
Monsieur Yvan Boulerice, conseiller no 5
Madame Pierrette Raymond, conseillère no 6

Formant quorum sous la présidence de monsieur Alexandre Bastien, maire.

Madame Édith Létourneau, directrice générale greffière-trésorière est également présente à titre de secrétaire.

ADOPTION D'UNE POLITIQUE ADMINISTRATIVE DE RÉCEPTION, D'EXAMEN ET DE SUIVI DES PLAINTES
Résolution no. 26-06-114

ATTENDU QUE la Municipalité de Saint-Édouard souhaite se doter d'un cadre administratif uniforme pour la réception, l'examen, le traitement et le suivi des plaintes ;

ATTENDU QUE la Municipalité reconnaît l'importance d'assurer un traitement impartial, diligent et respectueux des obligations applicables en matière municipale, d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels ;

ATTENDU QUE le conseil municipal juge opportun d'adopter une politique administrative de réception, d'examen et de suivi des plaintes ;

LE MAIRE S'ÉTANT ABSTENU DE VOTER, IL EST PROPOSÉ ET RÉSOLU QUE la Politique administrative de réception, d'examen et de suivi des plaintes soit adoptée telle que déposée au conseil et **QUE** la direction générale soit responsable de son application, sous réserve de toute désignation ou délégation valide.

Vote des membres du conseil :				**PROPOSEUR (P)** **VOTE POUR (O)**	
# 1 – Sébastien Tremblay	O	# 5 – Yvan Boulerice	O	**ABSENT (A)** **VOTE CONTRE (N)**	
# 2 – Maxim Lalonde Tremblay	O	# 6 – Pierrette Raymond	O	**ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ**	✓
# 3 – Sylvain Trudeau	O	Maire : Alexandre Bastien		**ADOPTÉ À LA MAJORITÉ**	
# 4 – Chantal Viau	P	Maire suppléant :		**REJETÉ**	

Copie conforme

Édith Létourneau
Directrice générale et greffière-trésorière