

**POLITIQUE DE GESTION  
DES PLAINTES DE LA  
MUNICIPALITÉ DE LA PAROISSE DE  
NOTRE-DAME-AUXILIATRICE-DE-  
BUCKLAND**



Adoptée le 12 JANVIER 2026

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| RÉSOLUTION D'ADOPTION DE LA POLITIQUE..... | 3 |
| 1. INTRODUCTION.....                       | 4 |
| 2. OBJECTIFS.....                          | 4 |
| 3. DÉFINITION D'UNE PLAINTE.....           | 4 |
| 4. CLIENTÈLE ADMISSIBLE.....               | 4 |
| 5. ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE.....        | 5 |
| 6. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTE.....    | 5 |
| 7. CONFIDENTIALITÉ.....                    | 5 |
| 8. PROCÉDURE.....                          | 6 |
| 9. MODALITÉS DE TRAITEMENT.....            | 6 |
| 10. DÉLAI DE TRAITEMENT.....               | 6 |

## RÉSOLUTION D'ADOPTION DE LA POLITIQUE

### **Résolution numéro 2026-01-07 – Politique de gestion des plaintes de la Municipalité de la Paroisse de Notre-Dame-Auxiliatrice-de-Buckland**

CONSIDÉRANT QUE la Municipalité et le conseil municipal accordent une grande importance à l'équité de traitement et à la transparence des gestes posés ainsi qu'à l'harmonie des relations avec les contribuables;

CONSIDÉRANT la nécessité de mettre en place une politique de gestion des plaintes afin d'uniformiser la procédure de traitement des plaintes au sein des services municipaux et de rendre ce traitement transparent pour les contribuables ;

CONSIDÉRANT QUE cette politique permettrait, entre autres, d'établir les principes directeurs et les modalités d'application encadrant le traitement des plaintes, de la réception jusqu'au verdict émis relativement au dépôt d'une plainte, et ce, dans un souci d'équité de traitement, de transparence des gestes posés et d'harmonie des relations avec les contribuables ;

CONSIDÉRANT QUE cette politique faciliterait le dépôt de toute personne désirant formuler une plainte ;

CONSIDÉRANT QUE le projet de politique de gestion des plaintes a été présenté au conseil municipal et que les élus en ont pris connaissance et qu'il répond à leurs exigences.

EN CONSÉQUENCE,  
SUR UNE PROPOSITION DE René Cossette  
IL EST RÉSOLU à l'unanimité des conseillers présents

D'adopter la Politique de gestion des plaintes de la Municipalité de la Paroisse de Notre-Dame-Auxiliatrice-de-Buckland telle que présentée ;

QU'un exemplaire de cette politique soit disponible au bureau municipal et sur le site web de la Municipalité pour consultation et utilisation par la clientèle admissible;

QUE cette politique prenne effet immédiatement.

Adoptée.

# 1. INTRODUCTION

La Municipalité de Notre-Dame-Auxiliatrice-de-Buckland et le conseil municipal accordent une grande importance à l'équité de traitement et à la transparence des gestes posés ainsi qu'à l'harmonie des relations avec les contribuables.

Avec l'augmentation du nombre de plaintes, l'adoption d'une politique de gestion des plaintes est primordiale.

La présente politique de gestion des plaintes identifie les types de plaintes admissibles ainsi que leurs modalités de traitement.

## 2. OBJECTIFS

Les objectifs dans l'exercice du mandat sur le traitement des plaintes sont les suivants :

1. Être à l'écoute du citoyen et fournir un traitement uniforme des requêtes et des plaintes adéquat, neutre et objectif, le tout dans un délai raisonnable;
2. Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, afin d'augmenter la satisfaction des citoyens et la qualité de vie des citoyens;
3. Assurer un traitement uniforme des plaintes;
4. Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

## 3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux règlements municipaux ainsi qu'aux lois en vigueur (procédure pénale). Celle-ci s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

Dans le cadre de procédures judiciaires ou de constats d'infraction, le citoyen doit faire valoir son droit en cour devant un juge.

## 4. CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Toute personne peut formuler une plainte. Il peut s'agir, entre autres, d'un contribuable, d'un groupe d'individus, d'élus ou d'employés.

## 5. ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse être retenue et faire l'objet d'un examen, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Être écrite, datée et signée;
2. Le plaignant doit transmettre son adresse civique prouvant son identité, et ses coordonnées pour le suivi;
3. Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention, dont le lieu exact de l'infraction, s'il y a lieu;
4. Toucher à des politiques, des lois, des règlements municipaux, des biens ou des services qui relèvent exclusivement de la compétence de la Municipalité de Notre-Dame-Auxiliatrice-de-Buckland.

## 6. NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées à moins que le responsable municipal les juge comme étant des urgences ou des infractions graves en cours :

1. Une plainte anonyme ou un signalement par téléphone;
2. Une plainte comportant un litige privé (chicane entre voisins);
3. Une plainte relevant d'une autre instance (Code civil du Québec / Code criminel);
4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

## 7. CONFIDENTIALITÉ

La Municipalité de Notre-Dame-Auxiliatrice-de-Buckland est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En ce sens, les plaintes traitées demeurent confidentielles, et les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués ni verbalement ni par écrit.

Cependant, si votre plainte nécessite votre témoignage devant une cour de justice pour l'émission d'un constat d'infraction, la totalité de la preuve est dévoilée au défendeur, par le tribunal visé par la plainte.

## 8. PROCÉDURE

1. Le plaignant remplit le formulaire prévu à cet effet;
2. Ce dernier fait parvenir le formulaire dûment complété en main propre, par courrier ou par courriel au bureau municipal (4340, rue Principale, Buckland (Québec) G0R1G0) / ([info@buckland.qc.ca](mailto:info@buckland.qc.ca));
3. Dès réception, le formulaire est remis au responsable du service municipal visé par la plainte;
4. Suivant cela, le responsable en assure le suivi.

## 9. MODALITÉS DE TRAITEMENT

1. À la réception d'une plainte admissible, un accusé de réception est envoyé au plaignant;
2. Le plaignant, l'individu mis en cause et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés;
3. À la suite de l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit par le responsable;
4. Un suivi de plainte rendant compte des conclusions de la plainte est envoyé au plaignant ainsi qu'à l'individu en cause, le cas échéant, **sauf** lors d'une procédure au tribunal, celle-ci devient **confidentielle**.

## 10. DÉLAI DE TRAITEMENT

Le responsable se fera un devoir de régler la plainte soumise avec célérité. Cette dernière sera traitée dans un délai de **60 jours**. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé de réception de la plainte admissible et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'analyse.

## FORMULAIRE DE PLAINTE

|   |  |
|---|--|
| <b>1. Identification du plaignant :</b> |  |
| Prénom et nom :                         |  |
| Adresse :                               |  |
| Numéro de téléphone :                   |  |
| Courriel :                              |  |
| <b>2. Problématique :</b>               |  |
|   |  |
| <b>3. Lieu :</b>                        |  |
| <b>4. Date de l'évènement :</b>         |  |
| <b>5. Signature :</b>                   |  |
| <b>6. Date :</b>                        |  |