



---

# MUNICIPALITÉ D'IRLANDE

---

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES



**ADOPTÉE LE 5 MAI 2025**

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. DÉFINITIONS

#### **Plainte :**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne qu'elle soit employée de la Municipalité, citoyenne ou extérieure à celle-ci à l'égard d'un service municipal, d'un évènement ou du comportement d'un(e) élu(e), d'un(e) fonctionnaire ou d'un(e) employé(e).

#### **Plainte fondée :**

À l'égard d'un service municipal ou régional, d'un évènement, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement. À l'égard du comportement d'un(e) élu(e), d'un(e) fonctionnaire, d'un(e) employé(e) ou d'un(e) concitoyen(ne), une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque, qu'elle implique un comportement fautif de la personne visée par la plainte et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

#### **Plainte non fondée :**

Une plainte est non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception, de ouï-dire et qu'elle n'est fondée sur aucun fait démontrable ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme.

#### **Plainte administrative :**

Une plainte administrative fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement, etc.

### 2. ADMISSIBILITÉ DE LA PLAINTÉ

#### 2.1 PLAINTES RECEVABLES

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

1. Les plaintes, sauf les plaintes administratives, doivent obligatoirement être écrites, signées, adressées à la Municipalité et déposées au bureau municipal par lettre ou sur le formulaire de plainte de la Municipalité. Si la ou le plaignant(e) refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte. La Municipalité accepte la transmission électronique;
2. Les plaintes doivent contenir les informations requises (voir le formulaire de plainte en annexe);
3. Les plaintes doivent suffisamment être détaillées et fournir des renseignements factuels nécessaires pour permettre une intervention.

## **2.2 PLAINTES IRRECEVABLES**

Les plaintes non fondées ou qui remplissent les conditions suivantes ne sont pas admises et ne sont pas traitées :

1. Les plaintes, sauf les plaintes administratives, qui sont anonymes, verbales, effectuées par l'entremise de nos réseaux sociaux ou qui ne sont pas adressées à la Municipalité ou qui lui sont indirectement adressées;
2. Les plaintes comportant un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;
3. Un sujet relevant d'une autre instance (gouvernement ou autres organismes);
4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.

**Aucune plainte écrite ne pourra être déposée pendant les séances publiques du conseil.**

## **3. CONFIDENTIALITÉ ET ÉQUITÉ**

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* (RLRQ, chapitre A-2.1). Sous réserve des exceptions prévues à ladite Loi ou de l'autorisation de la ou du plaignant(e), une plainte demeure confidentielle.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenant(e)s de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer des conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer le traitement équitable de la plainte, notamment en lien avec l'identité des personnes visées ou concernées.

## **4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **4.1 MODALITÉS DE TRAITEMENT**

Le traitement des plaintes est conduit dans un esprit de respect mutuel de toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité. Suite au dépôt d'une plainte, celle-ci se voit attribuer un numéro de référence séquentiel. Jusqu'à ce que l'identité des personnes mises en cause devienne nécessaire pour la résolution de la plainte, la Municipalité identifie la ou le plaignant(e) par le numéro d'enregistrement de sa plainte.

Le traitement des plaintes est effectué sous la responsabilité de la direction générale, sauf dans le cas où une plainte serait déposée à son encontre, auquel cas, elle est transmise au maire ou à la mairesse.

Toute personne liée à la Municipalité, mais non habilitée à recevoir une plainte, qui reçoit une plainte verbalement ou par écrit, doit inviter la ou le plaignant(e) à déposer sa plainte écrite et signée au bureau municipal conformément à la présente politique.

Sur réception d'une plainte fondée et recevable, la personne responsable :

- Envoie un accusé réception à la ou au plaignant(e) dans les quinze (15) jours ouvrables qui indique le délai de traitement prévu. Lorsqu'une plainte est considérée non fondée ou irrecevable, l'accusé de réception est remplacé par une lettre expliquant le motif;
- Communique avec la ou le plaignant(e), la personne mise en cause, les employé(e)s de la Municipalité et toute autre personne susceptible d'apporter un éclairage pour le règlement de la plainte;
- Informe la ou le plaignant(e) des conclusions et, le cas échéant, de la solution retenue dans un délai maximal de soixante (60) jours ouvrables suivants la réception de la plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, la ou le plaignant(e) est informé(e) de la situation.

En s'appuyant sur le formulaire de suivi de la plainte, la Municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration du service.

Toute personne à l'emploi de la Municipalité faisant l'objet d'une plainte fondée en sera informée, par écrit, ainsi que son supérieur immédiat, si applicable. L'identité de la ou du plaignant(e) ne sera pas communiquée.

## **4.2 CONCLUSIONS**

Si les conclusions satisfont le plaignant, le dossier est clos. Si les conclusions ne satisfont pas le plaignant, la personne responsable informe alors le conseil de la plainte et de son traitement. Après l'appréciation des faits, le conseil rend sa décision dans les quarante-cinq (45) jours et celle-ci est sans appel. Elle peut confirmer les conclusions ou les remplacer.

Dans le processus d'appel, le conseil peut exercer à sa discrétion les pouvoirs prévus aux articles 86 et 87 du [Code municipal du Québec](#) (RLRQ, chapitre C-27.1).

## **5. TÉMOIGNAGE**

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant **s'engage** à être témoin, le cas échéant, des faits soulevés dans sa plainte.

## **6. ADOPTION**

Politique adoptée par résolution no 2025-05-69 lors de la séance du 5 mai 2025.

## ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE PLAINTES

### À L'USAGE DE LA MUNICIPALITÉ

No d'enregistrement de la plainte :

### IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

Prénom :

Nom :

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

### EMPLACEMENT CONCERNÉ S'IL Y A LIEU

Adresse ou lot :

### NATURE DE LA PLAINTE

Date de l'événement :

Description :

### MISE EN GARDE

Les formulaires partiellement complétés ou dont le plaignant aurait omis de s'identifier seront rejetés ou non traités. La Municipalité s'engage à ce que votre identité demeure confidentielle. Cependant, soyez avisé que la présente plainte pourrait amener la Municipalité ou toute autre entité désignée à entreprendre des procédures pénales contre le contrevenant. Le signataire de la plainte accepte de se rendre disponible pour témoigner au besoin.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

Veillez retourner ce formulaire par courriel ou la poste aux coordonnées suivantes :

- [dg@mundirlande.qc.ca](mailto:dg@mundirlande.qc.ca)
- 157, chemin Gosford, Irlande (Québec) G6H 2N7

## ANNEXE 2 - FORMULAIRE DE SUIVI DE PLAINTES

À L'USAGE DE LA MUNICIPALITÉ	
No d'enregistrement de la plainte :	
Date de réception de la plainte :	
Accusé de réception envoyé le : (max. 15 jours ouvrables)	
Admissibilité :	<input type="checkbox"/> Recevable <input type="checkbox"/> Irrecevable
Type de plainte :	<input type="checkbox"/> Plainte fondée <input type="checkbox"/> Plainte non fondée <input type="checkbox"/> Plainte administrative
Si plainte non fondée, indiquer sous quels motifs :	

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE ADMINISTRATIVE ET PLAINTES	
Enquête :	
Solutions proposées :	

CONCLUSION	
Date de la transmission de la conclusion : (max. 60 jours ouvrables)	
Actions apportées et informations transmises :	

**EN CAS DE CONTESTATION DE LA CONCLUSION**

Date de la transmission de la conclusion du conseil : (max. 45 jours)

Conclusion du conseil :