



POLITIQUE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES REQUÊTES CITOYENNES

1. Préambule

La présente politique vise à encadrer la réception, l'analyse, le suivi et la fermeture des plaintes et des requêtes adressées à la Municipalité. Elle s'appuie sur les principes de courtoisie, de respect, d'impartialité, de confidentialité, de diligence et d'amélioration continue des services municipaux.

2. Objectifs

- Assurer un traitement uniforme, équitable et documenté des plaintes et des requêtes.
- Permettre aux citoyens de signaler une situation ou de demander une intervention municipale de façon claire et accessible.
- Favoriser une réponse dans des délais raisonnables.
- Préserver la confidentialité des renseignements personnels conformément aux lois applicables.
- Contribuer à l'amélioration continue des services municipaux.

3. Définitions

Dans la présente politique, à moins qu'il ne soit spécifié autrement, les mots et expressions suivants ont le sens qui leur est attribué ci-dessous :

Requête : demande d'intervention d'un service de la municipalité pour corriger un préjudice temporaire (ex. réparation d'un nid de poule, déneigement, etc.) ou encore expression d'une insatisfaction quant à un événement, une personne ou un service nécessitant une intervention dans la gestion interne de la municipalité.

Plainte : Dénonciation d'une infraction à la réglementation municipalité en vigueur nécessitant la rédaction d'avis de non-conformité ou d'amende le cas échéant.

Plaignant ou requérant : toute personne qui transmet une plainte ou une requête à la Municipalité au moyen du formulaire prévu à cette fin ou par tout autre moyen écrit accepté par la Municipalité.

4. Champ d'application

La présente politique s'applique aux plaintes et aux requêtes visant notamment les champs de compétence municipale, dont l'entretien des chemins, y compris le déneigement, les espaces publics, les nuisances, y compris celles relatives aux animaux, l'environnement, les



installations septiques, le respect de la Charte de la langue française, ainsi que toute autre matière relevant de la compétence ou des obligations de la Municipalité.

Pour la gestion des matières résiduelles et la protection contre les incendies, les citoyens sont priés de se référer aux régies en place, soit respectivement la Régie intermunicipale de gestion des matières résiduelles du Kamouraska et la Régie intermunicipale de protection contre les incendies du Kamouraska-Ouest. Le cas échéant, la Municipalité pourra transmettre le formulaire à la régie concernée.

5. Respect et civilité

Tout échange avec la Municipalité doit se faire dans le respect. Aucun comportement violent, menaçant, intimidant, harcelant, injurieux ou irrespectueux envers un employé, un élu, un représentant municipal ou un citoyen ne sera toléré. La Municipalité peut mettre fin à une communication ou refuser de poursuivre le traitement d'une demande lorsque le comportement du plaignant ou du requérant compromet la sécurité, la dignité ou le bon déroulement du processus.

6. Dépôt d'une plainte ou d'une requête

La plainte ou la requête doit être transmise à la Municipalité au moyen du formulaire prévu à cette fin ou par tout autre moyen écrit accepté par la Municipalité, notamment par courriel, par la poste ou en personne au bureau municipal. La Municipalité peut demander des renseignements additionnels lorsque ceux fournis ne permettent pas d'analyser adéquatement la situation.

Aucunes plaintes ni requêtes communiquées sur les réseaux sociaux ne sera traitées par la présente politique.

7. Conditions de recevabilité des plaintes

Pour être recevable, une plainte doit être formulée par écrit et signée par le plaignant. De plus, elle doit inclure les informations permettant d'identifier le plaignant, fournir ses coordonnées et décrire les faits avec suffisamment de précision en indiquant les éléments de preuve suivant : indiquer le lieu, la date, l'heure, les circonstances et joindre lorsque possible des documents appuyant la plainte.

Seule la direction pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit.

Les plaintes anonymes, non signées, verbales, abusives, manifestement frivoles, incomplètes malgré une demande de précisions ou relevant exclusivement d'un litige privé ne sont pas traitées comme des plaintes recevables au sens de la présente politique.



8. Accusé de réception et délais

La Municipalité transmet un accusé de réception dans un délai maximal de six jours ouvrables suivant la réception d'une plainte ou d'une requête complète. Cet accusé de réception indique, lorsque possible, le numéro de suivi, le service responsable, les démarches entreprises ou prévues et les prochaines étapes du traitement.

Le délai de traitement varie selon la nature, la complexité, l'urgence et les vérifications requises. Lorsque le traitement nécessite un délai additionnel, la Municipalité peut informer le plaignant ou le requérant de l'état d'avancement du dossier.

9. Analyse et intervention

La Municipalité analyse la plainte ou la requête afin de déterminer sa recevabilité, le service concerné, le règlement applicable, les vérifications nécessaires et les mesures appropriées.

Selon le cas, les mesures peuvent comprendre une visite des lieux, une communication avec les personnes concernées, une demande de correction, un avis de non-conformité, un constat d'infraction, une référence à une autorité compétente ou toute autre intervention jugée pertinente.

10. Plainte fondée, non fondée ou hors compétence

À la suite de l'analyse, la Municipalité détermine si la plainte est fondée, non fondée, partiellement fondée ou hors de sa compétence. Lorsqu'une plainte est fondée, la Municipalité prend les mesures appropriées dans les limites de ses pouvoirs. Lorsqu'une plainte est non fondée ou hors compétence, le dossier peut être fermé après inscription des motifs au dossier.

11. Confidentialité et renseignements personnels

La Municipalité traite les renseignements personnels recueillis dans le cadre d'une plainte ou d'une requête conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règles applicables en matière de confidentialité. Les renseignements permettant d'identifier un plaignant ou un requérant ne sont communiqués que lorsque la loi l'autorise, lorsque cela est nécessaire à l'exercice des fonctions municipales ou lorsque la personne concernée y consent par écrit.

La confidentialité ne limite pas la possibilité pour la Municipalité de transmettre aux employés, officiers municipaux, consultants ou autorités compétentes les renseignements nécessaires pour comprendre la situation, localiser les lieux, effectuer les vérifications requises et assurer le suivi du dossier.



12. Responsabilités

- Le conseil municipal adopte la présente politique et peut en demander la révision.
- La direction générale assure l'application de la politique, la coordination du traitement des dossiers et le suivi administratif.
- Les services municipaux concernés analysent les dossiers relevant de leur compétence et recommandent ou appliquent les mesures appropriées.
- Le plaignant ou le requérant fournit des renseignements exacts, complets et véridiques, collabore au traitement du dossier et agit avec respect.

13. Registre et conservation des dossiers

La Municipalité tient un registre des plaintes et requêtes reçues. Ce registre peut notamment contenir le numéro de suivi, la date de réception, le type de demande, le service concerné, les mesures prises, la date de fermeture et le résultat du traitement. Les dossiers sont conservés conformément au calendrier de conservation applicable à la Municipalité.

Un suivi du registre est effectué de manière mensuelle avec le conseil municipal.

14. Fermeture du dossier

Un dossier est fermé lorsque les vérifications requises sont complétées, que les mesures appropriées ont été prises ou qu'aucune intervention municipale supplémentaire n'est possible ou requise.

15. Recours externes

Lorsque la situation ne relève pas de la compétence de la Municipalité ou lorsqu'un recours externe est plus approprié, la Municipalité peut diriger la personne vers l'organisme compétent, notamment la Commission municipale du Québec, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, l'Autorité des marchés publics, la Sûreté du Québec ou tout autre organisme concerné, selon la nature du dossier.

16. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption par résolution du conseil municipal.

La présente politique entre en vigueur le 13 juillet 2026.



FORMULAIRE - Requêtes et plaintes

Tout comportement violent ou manquement de respect à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité ou à l'égard d'un citoyen ne sera toléré.

Toute requête et plainte déposée à la municipalité fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximal de 6 jours ouvrables.

Toute requête ou plainte doit être suffisamment détaillée et fournir les éléments nécessaires pour permettre une intervention.

Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Les plaintes anonymes, non signées, verbales ou celles relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la municipalité.

IDENTIFICATION DU REQUÉRANT

Prénom et nom : _____

Adresse sur le territoire de la municipalité : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

OBJET DE LA REQUÊTE OU DE LA PLAINTE

☐	Animaux	☐	Environnement	☐	Urbanisme
☐	Eaux usées	☐	Matières résiduelles	☐	Langue française/ Laïcité de l'état
☐	Entretien (routes et espaces publics)	☐	Nuisance	☐	Autre

ADRESSE OU LIEU VISÉ PAR LA PLAINTE OU LA REQUÊTE

Adresse sur le territoire de la municipalité : _____

Description des lieux, le cas échéant : _____



DESCRIPTION DE LA REQUÊTE OU DE LA PLAINTÉ (DATE, CIRCONSTANCES, ÉLÉMENTS DE PREUVE)

Date de l'évènement (AAAA-MM-JJ) _____ heure (format 24 h) : _____

Le cas échéant, joindre à votre témoignage des éléments de preuve, photos, croquis, etc.

SOLUTION PROPOSÉE (le cas échéant)

ATTESTATION

☐

Je consens à ce que les informations contenues dans ce formulaire soient transmises au service approprié de la municipalité.

☐

Sur demande de la municipalité, je consens à témoigner des faits advenant une contestation de l'amende donnée par la municipalité sur la base des faits et des documents joints à la présente.

Je déclare que les renseignements fournis sur ce formulaire sont exacts, justes et véridiques.

Signature _____ Date (AAAA-MM-JJ) : _____



RÉSERVÉ À LA MUNICIPALITÉ

No de suivi (AAAAMMJJ-R/P-X): _____

Date de réception : _____ Date avis de réception : : _____

☐ Requête¹ ☐ Plainte² ☐ Plainte non fondée³

Service concerné :

☐ Urbanisme	☐ Travaux publics	☐ Direction générale	☐ SQ
☐ RIGMRK	☐ RIPIKO	☐ Conseil municipal	☐ Autre

Règlement applicable : _____ No d'article : _____

Mesures (visite des lieux, rencontre du propriétaire, avis de non-conformité, amende, relai aux autorités compétentes, etc.) :

Traité par : _____ Date : _____

¹ **Requête** : Demande d'information, demande d'intervention d'un service de la municipalité pour corriger un préjudice temporaire (ex. réparation d'un nid de poule, déneigement, etc.) ou encore expression d'une insatisfaction quant à un évènement, une personne ou un service nécessitant une intervention dans la gestion interne de la municipalité.

² **Plainte** : Dénonciation d'une infraction à la réglementation municipale en vigueur nécessitant la rédaction d'avis de non-conformité ou d'amende le cas échéant.

³ **Plainte non fondée** : Lorsqu'il s'agit d'une perception, d'une suggestion ou que la demande est trop imprécise, qu'elle relève du domaine privé ou encore qu'elle est anonyme et non signée.