

## **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

(adoptée le 7 avril 2026)

### **PRÉAMBULE**

La présente politique de gestion des plaintes vise l'amélioration continue de la qualité des services que la Municipalité rend. Elle s'inscrit dans un processus de respect, d'intégrité, d'objectivité et d'impartialité. Toute personne peut adresser une plainte à la Municipalité.

Cette politique de gestion des plaintes vise à assurer le bien-être de tous et maintenir un environnement sain et harmonieux dans les domaines qui relèvent de la compétence de la Municipalité.

### **SECTION 1 – OBJECTIFS**

Les objectifs de cette politique de gestion des plaintes visent à :

- Être à l'écoute des plaignants;
- Établir un processus clair et uniforme de traitement des plaintes;
- Fournir aux plaignants un traitement neutre, objectif et équitable;
- Maintenir et améliorer l'efficacité des services afin d'augmenter la satisfaction des citoyens;
- Préciser le rôle des membres du personnel et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes.

### **SECTION 2 – CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

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

- Être écrite sur le formulaire prévu par la Municipalité (si le plaignant a besoin d'assistance, le personnel municipal pourra aider la personne dans sa démarche) et être transmise à la Municipalité, soit :
  - Par courriel à l'adresse suivante : *info@mmsg.ca*
  - Par la poste à l'adresse suivante :

Municipalité de Mont-Saint-Grégoire  
1, boulevard du Frère-André  
Mont-Saint-Grégoire (Québec) J0J 1K0
  - Dans la boîte de courrier municipal située à la gauche de la porte d'entrée du Complexe municipal situé au 1, boulevard du Frère-André à Mont-Saint-Grégoire
  - En mains propres au personnel du bureau municipal situé au 1, boulevard du Frère-André à Mont-Saint-Grégoire

- Décrire la situation de façon suffisamment détaillée pour permettre une analyse ou une intervention (explication de l'insatisfaction à l'égard d'un service municipal ou d'un événement ou dénonciation d'une possible contravention à un règlement municipal, etc.);
- Identifier le requérant, et ce, pour effectuer un suivi.

### SECTION 3 – CRITÈRES DE NON-RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTE

Les plaintes suivantes ne sont pas recevables et ne seront pas traitées par la Municipalité :

- Plainte anonyme, verbale ou effectuée par l'entremise des réseaux sociaux;
- Plainte qui n'est pas du ressort de la Municipalité ou qui s'adresse à une autre instance;
- Plainte concernant un litige de nature privé;
- Plainte écrite frivole, incohérente ou vexatoire.

La Municipalité avisera le requérant que la plainte reçue est non recevable en s'appuyant sur l'un des motifs prévus à la présente section, sauf pour les plaintes anonymes, verbales ou effectuées par l'entremise des réseaux sociaux, pour ces dernières, aucun suivi ne sera effectué.

### SECTION 4 – 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*.

Les plaintes seront traitées de manière confidentielle. Certains renseignements devront être transmis aux intervenants afin de pouvoir faire l'analyse requise. Toutes les procédures seront conduites dans le plus grand respect de tous.

Dans la mesure où une intervention est requise pour la sécurité d'une personne ou d'un animal, certaines informations devront être communiquées aux personnes/organismes interpellés pour la prise en charge.

### SECTION 5 – TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Un accusé réception est transmis au plaignant dans les 48 heures ouvrables de la date du dépôt de sa plainte, soit par la remise d'une photocopie du formulaire, par un appel téléphonique, par une lettre ou par un courriel.

La plainte est acheminée au responsable du service concerné, à moins que la plainte ne le concerne directement, dans lequel cas elle est traitée par la direction générale.

Toute personne en lien avec la plainte sera contactée.

Suite à l'analyse de la plainte, un suivi sera effectué auprès du plaignant soit par un appel téléphonique, une lettre ou un courriel dans un délai maximal de 30 jours.

## SECTION 6 – 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.

## SECTION 7 – ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique de gestion des plaintes a été adoptée le 7 avril 2026 par résolution du Conseil municipal. Elle entre en vigueur à cette même date.

*Signé : Suzanne Boulais*  
Suzanne Boulais, mairesse

*Signé : Manon Donais*  
Manon Donais, directrice générale et  
greffière-trésorière