



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES CITOYENNES

Municipalité de Nominingue
Adoptée le 14 juillet 2026
Résolution numéro 2026.07.183

TABLE DES MATIÈRES

Préambule.....	2
1. Objet	2
2. Objectifs visés par la politique	2
3. Définitions.....	3
4. Principes directeurs	4
5. Procédures	4
6. Transmettre la plainte à la Municipalité	5
7. Traitement des plaintes et requêtes citoyennes.....	5
8. Critères d’admissibilité	6
9. Critères de non-admissibilité.....	6
10. Délai de traitement.....	7
11. Confidentialité, conservation et neutralité.....	7
12. Entrée en vigueur.....	8

Préambule

ATTENDU QUE la Municipalité de Nominique agit en tant que personne morale de droit public exerçant plusieurs pouvoirs et responsabilités découlant des lois du Québec;

ATTENDU QUE la Municipalité a le devoir d'assurer une gouvernance rigoureuse, transparente et imputable, et de veiller à l'application équitable de ses règlements, politiques et décisions;

ATTENDU QUE la Municipalité reconnaît l'importance d'assurer le traitement uniforme et diligent des plaintes et requêtes citoyennes, dans le respect, avec équité, impartialité et professionnalisme;

ATTENDU QUE la Municipalité considère la gestion des plaintes et requêtes citoyennes comme un levier essentiel d'amélioration continue de ses services et de sa relation avec la population;

ATTENDU QUE l'adoption d'une politique de gestion des plaintes et requêtes constitue un outil administratif structurant supplémentaire permettant de clarifier les mécanismes de réception, d'analyse, de traitement et de suivi des plaintes, tout en favorisant une réponse cohérente, rapide et adaptée aux préoccupations citoyennes;

ATTENDU QUE la politique de gestion des plaintes et requêtes citoyennes s'inspire des meilleures pratiques en cette matière, lesquelles situent la gestion des plaintes et requêtes citoyennes au cœur d'un service de qualité et d'une organisation performante;

EN CONSÉQUENCE, LE CONSEIL DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

1. Objet

Par la présente Politique de gestion des plaintes et des requêtes citoyennes, le conseil municipal de la Municipalité de Nominique souhaite optimiser et bonifier les services offerts à la population. Cette politique constitue un outil administratif additionnel visant à favoriser l'écoute des besoins et préoccupations des résidents et résidentes du territoire, ainsi que des entreprises et des visiteurs, afin d'assurer le maintien et l'amélioration continue de la qualité des services municipaux.

2. Objectifs visés par la politique

- Être à l'écoute des citoyens et fournir un traitement uniforme des plaintes et requêtes citoyennes de manière adéquate, neutre et objective, le tout dans un délai raisonnable;
- Définir le champ d'action de la Municipalité en précisant clairement les plaintes et requêtes pouvant lui être soumises afin de clarifier les attentes citoyennes;

- Maintenir l'efficacité des services et les améliorer, au besoin, 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 et requêtes citoyennes;
- Assurer le respect de la qualité de vie des citoyens, des élus, des employés et de tous les intervenants œuvrant pour la Municipalité de Nominique;
- Participer à faire de Nominique une municipalité où il fait bon vivre;
- Constituer une banque de données pour informer les élus et orienter les actions quant à la gestion de la Municipalité.

3. Définitions

Plainte :	Expression du mécontentement que l'on éprouve. Généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.
Plainte fondée :	Lorsqu'il y a un préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.
Plainte non-fondée :	Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécision. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis, d'une demande anonyme (non signée), qu'il y a manque d'informations et de photos ou que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.
Procédures judiciaires :	Les plaintes reçues dans le cadre de procédures de constats d'infraction ou judiciaires ne peuvent être traitées, car le processus judiciaire ne peut être interrompu. Le citoyen doit faire valoir son droit en cour auprès d'un juge.
Requête d'information :	Demande d'information à laquelle il peut être répondu au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.
Requête de service :	Demande qui implique l'intervention d'un service de la Municipalité. Ceci fait référence à un changement de situation immédiate ou déterminée 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.

Signalement : Dénonciation de la part d'un citoyen à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux et/ou d'urbanisme. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

4. Principes directeurs

Trois principes directeurs soutiennent la politique de gestion des plaintes et requêtes citoyennes :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par l'entremise du formulaire

La personne devra remplir le formulaire destiné à cet effet en suivant la procédure prévue au point 5 de la présente politique.

Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit, de la signer et/ou de transmettre des photos, aucune suite n'y sera donnée, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes.

Les plaintes anonymes, verbales ou celles relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la Municipalité.

2. Toutes les plaintes et requêtes sont inscrites dans le système municipal de gestion des plaintes et requêtes.

Elles sont transmises à la direction du service concerné, qui les acheminent ensuite vers les ressources appropriées afin qu'elles soient traitées.

3. Toutes les procédures de traitement d'une plainte seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties, dans la plus stricte confidentialité.

Aucun comportement violent ou manque de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Municipalité ou à l'égard d'un citoyen ne sera toléré.

5. Procédures

L'ensemble du personnel de la Municipalité est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens. Toute personne liée à la Municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet (Annexe 1).

Pour qu'une plainte soit recevable, elle doit impérativement être déposée par l'entremise du formulaire de plainte et requête citoyenne tel que prévu à l'Annexe 1.

Le formulaire de plainte et requête citoyenne (Annexe 1) est le seul mode de transmission d'une plainte ou requête. Il doit être dûment rempli et accompagné de(s) photo(s) à l'appui, le cas échéant, avant d'être remis à la Municipalité.

On peut se procurer le formulaire en personne à la réception de l'hôtel de ville, au 2110, chemin du Tour-du-Lac, Nominique, pendant les heures d'ouverture ou sur le site Web de la Municipalité (nominique.ca).

6. Transmission de la plainte à la Municipalité

Le formulaire de plainte et requête citoyenne doit être transmis à la Municipalité de l'une des manières suivantes :

- En personne : Pendant les heures d'ouverture de la Municipalité, à la réception de l'hôtel de ville, 2110, chemin du Tour-du-Lac, Nominique.
- Par la poste : Municipalité de Nominique, 2110, chemin du Tour-du-Lac, Nominique, Québec, J0W 1R0.
- Par courriel : Via l'adresse courriel suivante : reception@nominique.ca. Un simple courriel ne sera pas retenu comme étant une plainte écrite; la transmission du formulaire est obligatoire.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.

7. Traitement des plaintes et requêtes citoyennes

Afin d'assurer une gestion harmonisée et un suivi dans les meilleurs délais, toute plainte ou requête adressée à la Municipalité reçoit le traitement suivant :

1. Réception de la plainte ou de la requête, inscription de la date de réception et inscription dans le système municipal de gestion des plaintes et requêtes.
2. Émission d'un accusé de réception par courriel au plaignant ou au requérant dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou de la requête, incluant notamment le numéro de référence de la requête.
3. Transmission de la plainte ou de la requête à la direction du service concerné, qui l'achemine aux ressources appropriées afin qu'elle soit traitée.
4. Analyse de la situation et formulation des propositions de solutions (documentées) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le plaignant ou le requérant, l'individu mis en cause, les employés de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte ou de la requête sont consultés.

5. Lorsque requis, à la suite de l'analyse de la plainte ou de la requête, transmission d'une communication par courriel au plaignant ou au requérant pour l'informer de la solution retenue et des correctifs qui seront apportés, le cas échéant, en indiquant que cela confirme le règlement de la plainte ou de la requête.
6. En cas de plainte ou de requête non-fondée, le plaignant ou le requérant est informé par courriel de la non-recevabilité de sa plainte ou de sa requête et des motifs le justifiant.
7. La plainte ou la requête est par la suite jugée complétée et classée.
8. Un rapport mensuel sommaire est remis au conseil municipal aux fins de suivi de la gestion des plaintes et requêtes citoyennes.

8. Critères d'admissibilité

Pour qu'une plainte ou une requête citoyenne puisse être admissible, traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du plaignant ou du requérant, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Contenir toutes les informations requises, tel que prévu au formulaire destiné à cet effet (Annexe 1);
2. Être transmise selon les mécanismes prévus au point 6 de la présente politique;
3. Être suffisamment détaillée pour permettre une bonne compréhension de la part de la Municipalité;
4. Être fondée et déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête, s'il y a lieu;
5. Le préjudice allégué doit être lié à une action de la Municipalité ou à un service municipal, à un règlement municipal ou à une loi applicable par la Municipalité.

9. Critères de non-admissibilité

La Municipalité ne traite pas les plaintes et requêtes citoyennes suivantes :

1. Les plaintes ou requêtes anonymes, verbales, incomplètes ou celles qui ne sont pas adressées conformément au point 6 de la présente politique. Par conséquent, toute demande adressée à un.e élu.e, à un employé municipal ou à la Direction générale ne sera pas considérée comme une plainte ou une requête et devra être préalablement dirigée vers le formulaire destiné à cet effet;
2. Les plaintes ou requêtes relevant de la MRC d'Antoine-Labelle, par exemple celles relatives à une demande de révision d'évaluation foncière d'un immeuble;
3. Les plaintes ou requêtes relatives à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;

4. Les plaintes ou requêtes relevant d'une autre instance gouvernementale;
5. Les commentaires qui expriment une opinion ou une observation à l'égard d'un programme ou d'un service municipal et qui ne requiert pas obligatoirement de réponse;
6. Les plaintes ou requêtes relatives à un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
7. Les plaintes ou requêtes sur tout aspect assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes;
8. Les plaintes ou requêtes qui sont abusives ou répétitives, sans que ne soient apportés de nouveaux éléments.

10. Délai de traitement

Le traitement d'une plainte ou d'une requête est effectué en conformité des exigences et des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la plainte ou de la requête et doit être calculé à partir de la réception de cette dernière. Un délai supplémentaire peut survenir si des circonstances hors de contrôle empêchent le traitement adéquat, dont notamment et sans s'y limiter :

1. La nécessité de consulter une personne possédant une expertise particulière ou, le cas échéant, de recourir à un expert externe à la Municipalité;
2. La survenance d'une situation exceptionnelle ou d'une urgence municipale nécessitant la réaffectation des ressources humaines, matérielles ou financières;
3. La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter;
4. L'indisponibilité des ressources humaines, financières ou budgétaires permettant de procéder au règlement de la requête dans l'exercice financier en cours, auquel cas le traitement et/ou la réalisation du règlement peut être reporté à un exercice budgétaire ultérieur.

Toutefois, dans tous les cas où un délai additionnel est requis, la personne plaignante ou requérante en est avisée par écrit, par courriel, en indiquant, lorsque possible, les motifs du report ainsi que le délai anticipé de traitement.

11. Confidentialité, conservation et neutralité

Toutes les procédures du traitement des plaintes et requêtes citoyennes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties, dans la plus stricte 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* (RLRQ, c. A-2.1). Les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, dans les communications avec le plaignant ou le requérant.

Si le traitement d'une plainte ou d'une requête exige l'identification d'un plaignant ou d'un requérant, la Municipalité doit obtenir son autorisation écrite avant de procéder au traitement du dossier.

Un dossier de plainte ou de requête reçoit un numéro de référence et est conservé à même le système municipal de gestion des plaintes et requêtes.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer que les plaintes et les requêtes soient traitées en toute neutralité.

12. Entrée en vigueur

La présente politique de gestion des plaintes et requêtes citoyennes sera publiée sur le site Web de la Municipalité.

La présente politique de gestion des plaintes et requêtes citoyennes et toute modification de celle-ci entrent en vigueur au moment de son adoption par le conseil municipal de la Municipalité.

ADOPTÉE par le conseil de la Municipalité de Nominique, lors de sa séance tenue le 14 juillet 2026.

Francine Létourneau
Maire

Catherine Clermont
Directrice générale et
Greffière-trésorière



FORMULAIRE DE PLAINTE ET REQUÊTE CITOYENNE

(Annexe 1 de la Politique de gestion des plaintes et requêtes citoyennes)

Conformément au point 8 de la *Politique de gestion des plaintes et requêtes citoyennes*, toute plainte ou requête citoyenne doit, pour être jugée admissible, puis être traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du plaignant ou du requérant, contenir toutes les informations requises sur le présent formulaire, incluant tous les champs identifiés par un astérisque (*).

1 * Identification du demandeur (Informations confidentielles)

Nom :	Prénom :
Adresse principale :	Adresse sur le territoire (si différente de l'adresse principale) :
Courriel :	N° téléphone :
Propriétaire ☐ Locataire ☐	Mode de communication privilégié : Téléphone ☐ Courriel ☐ Courrier ☐

2 * Identification du lieu concerné

Adresse complète :

3 * Identification du propriétaire concerné (si différent du demandeur)

4 * Description détaillée des faits allégués ou de l'objet de la demande

Date de l'événement, si applicable :

Parcs publics ☐ Voirie ☐ Déneigement ☐ Propreté ☐ Urbanisme ☐ Bruit ☐ Animaux ☐ Autre ☐

Description de la plainte ou de la requête (vous pouvez joindre une autre feuille au besoin et n'oubliez pas de joindre des photos pour appuyer votre plainte ou votre requête) :

5 Solution proposée par le demandeur (le cas échéant)

6 * Signature du demandeur

En signant le formulaire, j'accepte d'être contacté dans le cadre de l'enquête de la Municipalité ou appelé à témoigner, selon la situation

Signature : _____ Date : _____

Municipalité de Nominique

2110, chemin du Tour-du-Lac, Nominique (Québec) J0W 1R0
Téléphone : 819 278-3384 – Courriel : reception@nominique.ca