

PROVINCE DE QUÉBEC  
MRC D'ARTHABASKA  
MUNICIPALITÉ DE SAINT-LOUIS-DE-BLANDFORD

---

Règlement numéro 385-2025  
Gestion des plaintes

---

**ATTENDU QUE** la Municipalité de Saint-Louis-de-Blandford souhaite offrir à ses citoyens des services de qualité, dans un milieu harmonieux, sécuritaire et respectueux ;

**ATTENDU QU'il** est nécessaire d'établir un cadre clair et uniforme pour la réception, le traitement et le suivi des plaintes ;

**ATTENDU QUE** la Municipalité souhaite assurer l'équité, la transparence et la confidentialité dans la gestion des plaintes ;

**ATTENDU QUE** cette politique vise à améliorer continuellement les services municipaux et à faciliter la compréhension et le traitement des demandes des citoyens ;

**ATTENDU QU'IL** est important d'assurer une gestion cohérente, rapide et impartiale des plaintes, de prévenir les erreurs d'interprétation des règlements et procédures et de favoriser une communication constructive avec les citoyens ;

**EN CONSÉQUENCE**, sur proposition de la conseillère Diane Blanchette, appuyé du conseiller Marc Bédard, il est ordonné et statué par le Conseil de la Municipalité de Saint-Louis-de-Blandford d'adopter le présent règlement comme suit :

---

**ARTICLE 1 - DÉFINITIONS**

---

**Plainte** : expression d'une insatisfaction concernant un service municipal, un employé, un règlement, une décision ou une situation relevant de la compétence de la Municipalité.

**Plainte fondée** : plainte démontrant un préjudice réel, nécessitant une action ou un ajustement.

**Plainte non fondée** : plainte reposant sur une perception ou une mauvaise compréhension, ou ne démontrant pas de préjudice.

**Requête d'information** : demande simple pouvant être répondue immédiatement sans suivi.

**Requête de service** : demande impliquant une intervention municipale (ex. : nid-de-poule, branchement, entretien, signalisation, etc.).

**Procédures judiciaires** : plaintes liées à des dossiers déjà judiciairisés ou nécessitant une preuve devant un tribunal. Ces plaintes ne sont pas traitées dans le cadre de la présente politique.

---

**ARTICLE 2 – CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**

---

Pour être recevable, une plainte doit :

- être transmise par écrit, via le formulaire de plainte ou une lettre signée ;
- contenir des informations complètes permettant une compréhension adéquate ;
- concerner un service, un règlement ou une responsabilité municipale ;
- être suffisamment détaillée pour permettre l'analyse.

---

**ARTICLE 3 – CRITÈRE DE NON-ADMISSIBILITÉ**

---

Les plaintes suivantes ne seront pas traitées :

- plaintes anonymes, verbales ou via réseaux sociaux ;

  
EH

  
MA

- litiges entre particuliers ;
- situations relevant d'autres instances (police, CNESST, etc.) ;
- plaintes déjà judiciairisées ;
- interventions déposées lors d'une séance du conseil municipal.

---

#### **ARTICLE 4 – CONFIDENTIALITÉ**

---

La Municipalité respecte la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels. L'identité du plaignant demeure confidentielle, sauf si une procédure judiciaire nécessite son témoignage.

---

#### **ARTICLE 5 – PROCESSUS DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

---

##### **Dépôt de la plainte**

Le citoyen complète le formulaire officiel ou soumet une lettre écrite.

##### **Accusé de réception**

Un accusé de réception est transmis dans un délai de **10 jour ouvrable**.

##### **Analyse préliminaire**

Vérification des critères d'admissibilité.

Classement comme : plainte, requête de service ou demande d'information.

##### **Transmission au responsable**

Acheminée au service concerné ou à la direction générale lorsque pertinent.

##### **Enquête**

Recueil des faits, vérification de l'information, échanges avec les personnes impliquées.

##### **Proposition de solution**

Application des règlements existants ou recommandations à la direction générale ou au conseil municipal.

##### **Communication du résultat**

Réponse écrite au plaignant indiquant la décision ou les mesures à venir.

##### **Clôture et archivage**

Classement du dossier et inscription dans les statistiques trimestrielles.

---

#### **ARTICLE 6 – ENGAGEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ**

---

La Municipalité s'engage à :

- traiter chaque plainte avec respect, objectivité et transparence ;
- analyser les dossiers dans des délais raisonnables ;
- assurer un suivi régulier ;
- protéger la confidentialité du plaignant ;
- mettre en œuvre les mesures nécessaires pour corriger les situations identifiées

---

#### **ARTICLE 7 - REMPLACEMENT**

---

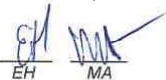
Le présent règlement remplace toutes autres politiques ou règlements antérieurs relatifs à la gestion des plaintes.

---

#### **ARTICLE 8 - FORMULAIRE DE PLAINTÉ**

---

Conformément au présent règlement, le formulaire de plainte est fourni en annexe 1 pour permettre aux citoyens de soumettre leurs plaintes de manière structurée.

  
EH MA

---

**ARTICLE 9 - FORMULAIRE DE SUIVI DE PLAINTE**

---

Conformément au présent règlement, le formulaire de suivi de plainte est fourni en annexe 2 afin de permettre à l'administration municipale, que ce soit le directeur général ou toute autre personne désignée, de traiter les plaintes de manière structurée.

---

**ARTICLE 10 - ENTRÉE EN VIGUEUR**

---

Le présent règlement entre en vigueur conformément à la loi.

**DOCUMENT FINAL**

**Élisabeth Hamel**  
Mairesse

**DOCUMENT FINAL**

**Mélanie Allaire**  
Directrice générale et greffière-trésorière

*Avis de motion le :*  
*Dépôt et présentation du projet de règlement le :*  
*Avis public avant adoption*  
*Règlement adopté le :*  
*Avis public d'entrée en vigueur le :*

9 décembre 2025  
9 décembre 2025  
10 décembre 2025  
13 janvier 2026  
15 janvier 2026

  
EH

  
MA



## Formulaire de plainte

### Identification du plaignant

Prénom:	
Nom:	
Adresse:	
Téléphone:	
Courriel	

### Emplacement concerné

Adresse	
---------	--

### Nature de la plainte

Date de l'évènement	
Description: (Faits, évènements, dates et les témoins s'il y a lieu,)	

### 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 devant la Cour Municipale de Victoriaville en cas de contestation.

Signature du plaignant : \_\_\_\_\_ Déposé le : \_\_\_\_\_

Veuillez retourner ce formulaire dûment rempli par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

- Courriel : [dg@saint-louis-de-blandford.ca](mailto:dg@saint-louis-de-blandford.ca)
- Municipalité de Saint-Louis-de-Blandford,  
1-80 rue Principale, Saint-Louis-de-Blandford (QC) G0Z 1B0

### Réservé à l'administration

Date	
Référé à	
Service /Responsable	
Suivi effectué	
Mode de communication(tél/courriel/écrit)	



## Formulaire de suivi de plainte

### À l'usage de la municipalité

Accusé de réception envoyé le :	
Respecte les critères d'admissibilité :	<input type="checkbox"/>
Plainte non fondée : <input type="checkbox"/>	Plainte : <input type="checkbox"/> Requête de service : <input type="checkbox"/>
Si plainte non fondée, indiquer sous quels motifs	

### Traitement d'une plainte administrative (requête) et plainte

Acheminé à :	
Enquête du responsable :	
Solutions proposées	

### Traitement finale

Acheminé à la direction générale :	
Action apportée et informations transmises :	

Signature de la direction : \_\_\_\_\_ Traité le : \_\_\_\_\_

