

Formuler une plainte

# Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités

- [Introduction](#)
- [Objectifs](#)
- [La plainte](#)
- [Le traitement des plaintes](#)
- [Approbation de la politique](#)

## Introduction

En vertu de la Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (L.R.Q., c. M-22.1), il incombe au ministre de veiller à la bonne administration du système municipal dans l'intérêt des municipalités et de leurs citoyens.

Le ministre doit s'assurer qu'une administration municipale gère sainement les deniers publics tout en reconnaissant l'autonomie des élus municipaux mandatés démocratiquement par leur collectivité. Il doit également surveiller l'administration et l'exécution des lois concernant le système municipal. Il accorde aussi une grande importance à la transparence des gestes posés et à l'harmonie des relations entre les élus, les fonctionnaires municipaux et les contribuables.

La responsabilité de répondre des services municipaux devant les citoyens et de traiter les plaintes appartient, en premier lieu, à l'organisme municipal. En cas de réponse jugée inadéquate de la part d'une municipalité, de mécontentement, ou lors d'une présumée infraction aux lois municipales, le Ministère met à la disposition des citoyens un service de traitement des plaintes.

Le présent document constitue la politique de traitement des plaintes du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Il définit les types de plaintes admissibles ainsi que leurs différentes modalités de traitement.

## Objectifs

Les objectifs du Ministère dans l'exercice du mandat sur le traitement des plaintes sont les suivants :

1. Fournir aux plaignants et aux organismes municipaux un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif.
2. Assurer un traitement uniforme des plaintes.
3. Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

## La plainte

### Définition

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard de services municipaux ou du comportement d'administrateurs municipaux pour laquelle il estime ne pas avoir reçu de réponse adéquate de la part de la municipalité en cause. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois ou d'un prétendu abus de pouvoir.

## **Clientèle admissible**

Toute personne peut s'adresser au Ministère pour formuler une plainte contre une administration municipale.

Ces personnes peuvent être des citoyens, des groupes de citoyens, des élus, des fonctionnaires municipaux, des fournisseurs, des personnes morales, etc.

## **Critères d'admissibilité d'une plainte**

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

1. Être exposée par écrit et signée, et adressée au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Les plaintes transmises par télécopieur et par messagerie électronique font également l'objet d'un examen par le Ministère.
2. Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention du Ministère (exemples : procès-verbaux des assemblées publiques, résolutions du conseil, contrats de services, etc.).
3. Toucher des questions qui se rapportent à des lois dont l'application relève du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.
4. Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale.
5. Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'une municipalité, d'un organisme municipal ou d'un membre de leur personnel.

## **Non-admissibilité d'une plainte**

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ne sont pas traitées. À titre d'exemple, une lettre reçue en copie conforme ne fera l'objet d'aucun traitement.

Le Ministère ne traite pas les plaintes relatives à :

1. Un sujet ne se rapportant pas à un organisme municipal (exemple : un litige privé).
2. Une contestation de l'opportunité d'une décision locale prise conformément au mandat dévolu aux municipalités (exemple : la fréquence de l'enlèvement des ordures ménagères).
3. Un sujet relevant d'une autre instance gouvernementale (exemples : justice, environnement, transports, sécurité publique).
4. Un sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal.
5. Tout sujet relevant de la régie interne d'une municipalité (exemple : la nomination, la destitution ou la suspension d'un employé municipal).
6. Un règlement adopté par le conseil en vertu des lois municipales lorsque celui-ci respecte le cadre législatif qui lui est imposé. La municipalité devient alors la seule responsable de l'application et du respect de celui-ci.
7. Un règlement ou une loi dont la responsabilité appartient à un autre ministère. À titre d'exemple, le Règlement sur l'évacuation et le traitement des eaux usées des résidences isolées (Q-2, r.8) du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) de la Commission d'accès à l'information.

## **Confidentialité et neutralité**

Le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire est soumis à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Cependant, certains types de plaintes font en sorte que le Ministère doit identifier le plaignant auprès de la municipalité. Par exemple, une plainte relative à un compte de taxes.

Dans une telle situation, le représentant du Ministère doit informer et obtenir l'autorisation écrite du plaignant avant de procéder au traitement du dossier.

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

Le Ministère met tout en œuvre pour assurer que les plaintes soient traitées en toute neutralité.

## **Le traitement des plaintes**

### **Modalités de traitement**

Le traitement des plaintes est effectué par le personnel du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant.

Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés.

À la suite de l'examen du cas par le représentant du Ministère, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant et à la municipalité en cause.

En s'appuyant sur le rapport d'intervention, le ministre peut donner des avis à un conseil municipal et lui faire des recommandations sur un aspect de l'administration de la municipalité. Ces avis et ces recommandations doivent être présentés aux élus réunis en séance ordinaire et deviennent ainsi des documents publics.

Le cas échéant, le ministre peut soumettre un dossier de plainte au Procureur général, à qui il revient, ultimement, de juger de l'opportunité de s'adresser aux tribunaux. Le ministre peut aussi demander à la Commission municipale de faire enquête.

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, autant dans les communications avec le plaignant et avec l'organisme municipal que dans le rapport d'intervention.

### **Délai de traitement**

En règle générale, les plaintes soumises à l'attention du Ministère sont traitées dans un délai de 60 jours ouvrables. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé de réception de la plainte et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'examen de la plainte.

Lorsqu'une plainte nécessite une expertise, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant est alors informé de la situation.

## Approbation de la politique

Cette politique a été approuvée par

Jeau-Paul Beaulieu  
Sous-ministre

Le 2 septembre 2008

Dernière mise à jour : 27 novembre 2010



© [Gouvernement du Québec](#), 2010