



RÉGIE INTERMUNICIPALE D'INCENDIE DE SAINT-CONSTANT ET SAINTE-CATHERINE

Émission	No. de Résolution	Révision
Avril 2018	22-04-18	-
Politique administrative	Politique pour la gestion des requêtes et des plaintes	
Personnes visées	Tous les groupes d'employés	
Responsable	Service des affaires juridiques	



POLITIQUE DE GESTION DES REQUÊTES ET DES PLAINTES

1. OBJECTIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

- ❖ Être à l'écoute du citoyen;
- ❖ Assurer un suivi dans un délai raisonnable;
- ❖ Traitement uniforme des requêtes et des plaintes;
- ❖ Préciser le rôle des membres du personnel et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des requêtes et des plaintes;
- ❖ Améliorer les services, au besoin

2. QUELQUES DÉFINITIONS

Plainte :

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.



RÉGIE INTERMUNICIPALE D'INCENDIE DE SAINT-CONSTANT ET SAINTE-CATHERINE

Plainte fondée :

Lorsqu'il y a 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'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Plainte administrative :

Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple : une borne fontaine enneigée, un véhicule de la Régie incorrectement stationné, etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

Requête d'information :

Demande d'information qui peut être répondue au premier contact par le service concernée et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.

Signalement :

Dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen relativement à une infraction aux règlements municipaux de la prévention des incendies ou d'une législation pouvant impacter le service de la Régie.

3. **PRINCIPES DIRECTEURS :**

Trois principes directeurs soutiennent cette politique :

- 3.1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Seul le service des affaires juridiques de la Régie pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, 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 ou verbales ou celles relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la Régie.



RÉGIE INTERMUNICIPALE D'INCENDIE DE SAINT-CONSTANT ET SAINTE-CATHERINE

- 3.2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers le service des affaires juridiques qui verra à informer et inclure les départements concernés.
- 3.3. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus grande confidentialité. Tout comportement violent ou manque de respect envers l'un des représentants de la Régie ou à l'égard d'un autre citoyen ne sera toléré. Dans un tel cas, la plainte d'un citoyen pourrait se voir rejetée.

4. **LES PROCÉDURES :**

Tout le personnel de la Régie est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

- 4.1. Toute personne liée à la Régie qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet, soit aux bureaux de la Régie ou sur son site Internet (lorsqu'il sera disponible), puis à envoyer le formulaire au service des affaires juridiques de la Régie. Une lettre du plaignant est également acceptée pour entamer la démarche de gestion.
- 4.2. Toute plainte déposée à la Régie recevra un accusé de réception dans un maximum de dix jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et, le cas échéant, de la date de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen en sera avisé dans un délai de huit jours ouvrables.
- 4.3. Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire à la réception des bureaux administratifs de la Régie, aux heures régulières par courrier, courriel ou par le site Internet de la Régie (lorsque disponible) en remplissant le formulaire de requête et de plainte en ligne.
- 4.4. Toute requête ou plainte portée à la connaissance du responsable doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres :



RÉGIE INTERMUNICIPALE D'INCENDIE DE SAINT-CONSTANT ET SAINTE-CATHERINE

- a) Nom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne requérante ou plaignante;
- b) Date de réception de la requête ou de la plainte par la Régie
- c) Service concerné;
- d) L'objet de la requête ou de la plainte;
- e) Un exposé des faits
- f) Attente du plaignant

5. **LE TRAITEMENT DES REQUÊTES ET DES PLAINTES :**

1. Réception de la requête ou de la plainte par le service des affaires juridiques ou par la réception (étampe de date de réception à faire pour réception de requêtes ou de plaintes par la poste).
2. Acheminer la requête ou la plainte au service concerné en prenant soin de mentionner une date butoir pour effectuer le suivi.
3. Dans le cas d'une plainte, émettre un avis de réception écrit au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables et donner rapidement suite en identifiant le temps de délai d'analyse.
4. Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentées) à l'aide des politiques et règlements existants. Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de Régie et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés.
5. Le service des affaires juridiques ou le service administratif contacte à nouveau le citoyen et ce, à l'intérieur du délai à respecter pour traiter la demande, pour l'informer de la solution retenue et le cas échéant, de la date de réalisation prévue.



RÉGIE INTERMUNICIPALE D'INCENDIE DE SAINT-CONSTANT ET SAINTE-CATHERINE

6. S'il y a lieu, le service des affaires juridiques ou au besoin, la direction, confirme par écrit le règlement de la requête ou de la plainte au requérant ou au plaignant.
7. Le service des affaires juridiques classe le dossier et inclut la requête dans les statistiques de la Ville.

6. **DÉLAI DE TRAITEMENT :**

Le traitement d'une requête ou d'une plainte est effectué en conformité des exigences des lois applicables. Un délai de 30 jours ouvrables est accordé pour le traitement de la requête ou de la plainte 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 :

- a) Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise ou, selon le cas, de recourir à un expert externe à la Régie;
- b) La nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.

Advenant un tel cas, le requérant ou le plaignant sera avisé par écrit du délai supplémentaire dont la Régie s'est prémuni.

7. **DISPOSITIONS FINALES :**

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil d'administration de la Régie et peut être modifiée par résolution dudit conseil en tout temps.