



POLITIQUE DE SUIVI DES REQUÊTES

Révision - Décembre 2020

OBJECTIF

Être à l'écoute du citoyen et l'accompagner dans ses démarches.



TABLE DES MATIÈRES

1.0 Pourquoi une politique de suivi des plaintes, requêtes et réclamations ?.....	3
2.0 Clientèle visée.....	3
3.0 Objectifs.....	3
4.0 Quelques définitions.....	3
5.0 Principes directeurs	4
6.0 Demandes irrecevables	4
7.0 Procédures Générales	5
7.1 Les étapes de la réception au traitement des demandes sont les suivantes :.....	6
7.2 Les étapes LORS D'UNE VISITE SUR UN TERRAIN PRIVÉ :.....	6
8.0 ProcédureS SPÉCIFIQUES.....	7
8.1 Travaux sans permis.....	7
➤ Intervention immédiate requise	7
8.2 Non-respect de la réglementation	8
➤ Intervention immédiate requise	8
8.3 Suivi annuel	9
A) Fauchage	9
B) Abri temporaire.....	10
➤ Date maximale pour retirer les abris temporaires : 15 avril	10
8.4 Permis	11
A) Nouvelle construction	11
B) Branchement de service.....	12
C) Canalisation de fossé/écoulements des eaux	13
8.5 Requêtes de citoyen (ou suivant la surveillance du territoire)	14
A) dommage à la propriété privée.....	14
➤ Intervention immédiate	14
8.6 Contrôle.....	15
9.0 Dispositions finales.....	15
ANNEXE - Formulaire de réclamation.....	16
1. Renseignement sur l'identité du réclamant	16

1.0 POURQUOI UNE POLITIQUE DE SUIVI DES PLAINTES, REQUÊTES ET RÉCLAMATIONS ?

L'une des priorités du conseil municipal est le suivi des requêtes, des plaintes et réclamations. Par cet outil administratif, il désire améliorer ce processus afin de garantir et bonifier la qualité des services offerts à la population.

2.0 CLIENTÈLE VISÉE

Cette politique s'adresse à tous les membres du personnel de la Ville de Saint-Rémi et leur édicte la ligne de conduite.

3.0 OBJECTIFS

- Être à l'écoute du citoyen et l'accompagner dans ses démarches;
- Répondre adéquatement et le plus rapidement possible aux citoyens;
- Mettre en place un processus clair et uniforme du traitement des plaintes, requêtes et réclamations;
- Assurer la confidentialité du traitement des plaintes et requêtes.

4.0 QUELQUES DÉFINITIONS

Litige de nature privée : Différend entre deux personnes relativement à une question de droit privé, soit la branche du droit qui régit les relations entre les citoyens.

Plainte : Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un citoyen (individu, professionnel, entreprise) face à un service rendu par la Ville.

Réclamation : Une demande écrite d'un citoyen acheminée à la Ville et demandant un remboursement pour des dommages qu'il a subis et dont il tient la Ville responsable.

Requête de service : Demande qui implique une intervention d'un service ciblé. Elle nécessite l'enregistrement de la requête dans le système pour assurer le suivi dans le temps.

Requête d'information : Demande d'information qui peut être répondue au premier contact et qui ne nécessite aucun suivi.

Natures urgentes : Une situation est urgente lorsqu'elle rencontre l'un des critères suivants :

- Elle présente un risque majeur d'affecter la sécurité des individus ou des biens.
- Elle a un impact significatif sur l'environnement.
- Exemples : Un bris d'aqueduc, un refoulement d'égout dans la rue ou dans un immeuble, des feux de circulation non fonctionnels (MTQ), un panneau d'arrêt manquant, un couvercle de puisard ou regard manquant.

5.0 PRINCIPES DIRECTEURS

Quelques principes directeurs soutiennent cette politique :

1. Le citoyen désirant formuler une plainte, requête ou réclamation est normalement dirigée vers la réception de la mairie pour la saisie des informations dans le système. Malgré ce qui précède, tout directeur ou personne désignée qui reçoit une plainte ou une requête dont la nature concernant son secteur d'activité doit ouvrir une requête et y saisir les informations nécessaires au traitement du dossier.
2. Toutes les interventions qui sont prises afin de répondre aux demandes doivent être inscrites dans le système.
3. Les directeurs de service ou les personnes déléguées par ceux-ci ont généralement un maximum de 5 jours ouvrables pour prendre connaissance de la plainte, requête ou réclamation et inscrire une intervention dans le système. À l'intérieur de ce délai, le responsable doit également communiquer avec le citoyen lorsque requis.
4. En cas d'urgence, les plaintes, requêtes ou réclamations sont communiquées au responsable pour traitement immédiat par la personne qui les reçoit.
5. Le traitement des requêtes, des plaintes et réclamations doivent se faire dans le respect de la confidentialité.
6. Les communications verbales avec le citoyen sont priorisées. Lesquelles sont ensuite confirmées par écrit.

6.0 DEMANDES IRRECEVABLES

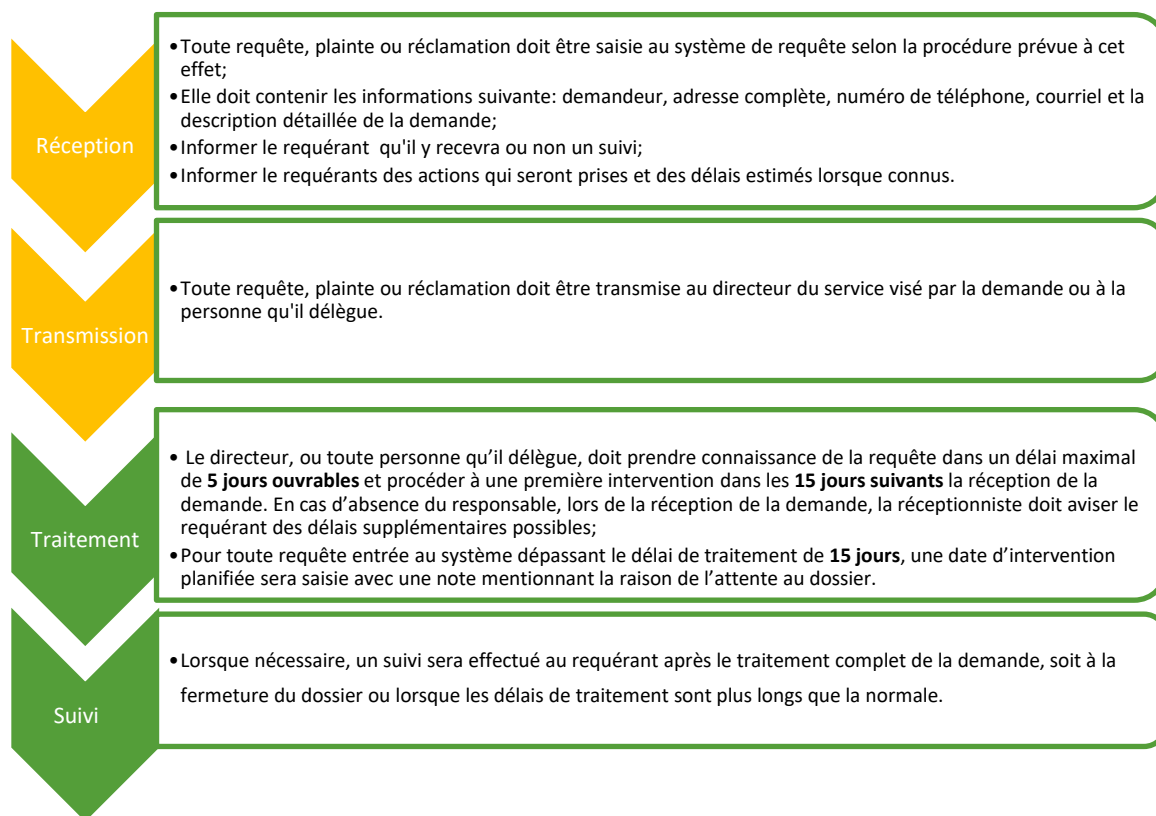
Les demandes suivantes seront jugées irrecevables par la ville :

- Demande relevant d'une autre instance gouvernementale.
- Demande se rapportant à un litige de nature privée.
- Demande jugée non fondée après validation sur le terrain.

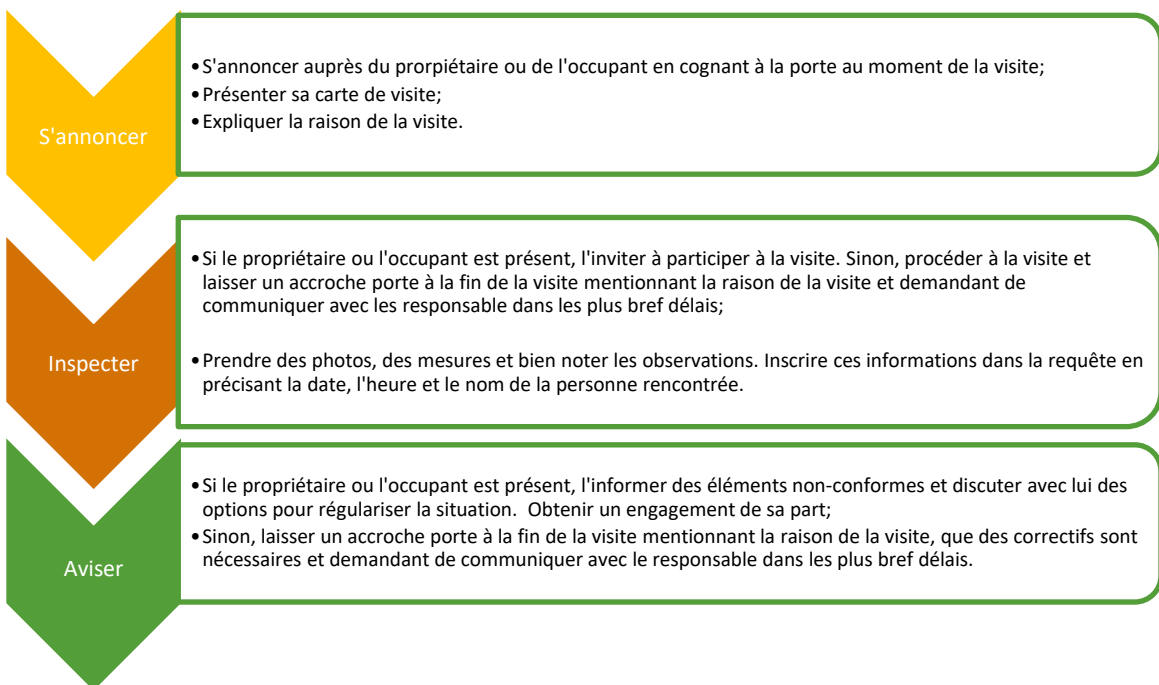
7.0 PROCÉDURES GÉNÉRALES

- Toute requête, plainte ou réclamation, pour être recevable, devra être déposée à la réception de la mairie de Saint-Rémi ou directement adressée au responsable du dossier concerné.
- Les requêtes et plaintes peuvent être adressées verbalement ou par écrit à la réception de la mairie.
- Les réclamations doivent être réalisées par le dépôt du formulaire prévu à cet effet en annexe de la présente politique.
- Toute irrégularité constatée sur un immeuble doit être immédiatement communiquée au propriétaire verbalement, préférablement en personne ou au téléphone.
- La personne responsable doit accompagner le citoyen dans la recherche de solution ou l'identification de moyens pour corriger la situation.
- Le responsable peut convenir d'une entente avec le propriétaire d'un immeuble visé par une non-conformité, lorsqu'il existe des éléments justifiant un délai allongé pour régulariser la situation. Dans ce cas, le processus est suspendu et reprend au terme du délai fixé dans cette entente.
- L'ensemble des interventions concernant une requête doivent être saisies dans le système informatisé de gestion des requêtes.
- Les dates et heures de chacune des interventions doivent être notées avec précision.
- Le dossier doit être documenté et complété par des photos ou documents permettant d'établir le constat des visites terrain.
- Pour toute requête entrée au système dépassant le délai de traitement de 15 jours, une date d'intervention planifiée sera saisie avec une note mentionnant la raison de l'attente au dossier
- Tout employé doit avant de visiter un immeuble privé, s'annoncer et s'identifier à l'occupant. En cas d'absence de ce dernier, il doit laisser un accroche porte indiquant la raison de sa visite.
- Dans les cinq jours suivant une demande de rappel adressée à un citoyen, demeurée sans réponse, le responsable doit prendre les moyens pour contacter le citoyen.

7.1 LES ÉTAPES DE LA RÉCEPTION AU TRAITEMENT DES DEMANDES SONT LES SUIVANTES :



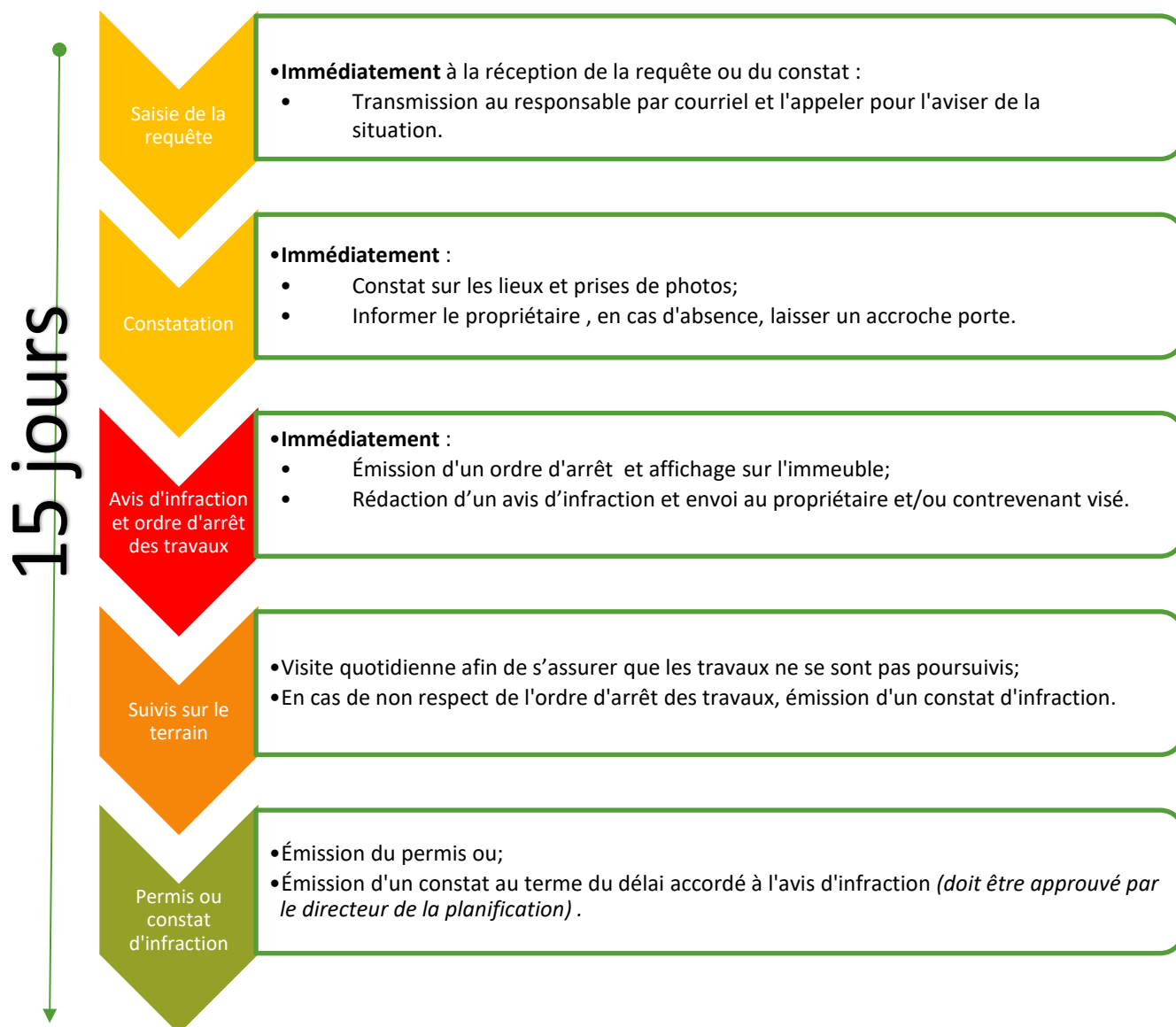
7.2 LES ÉTAPES LORS D'UNE VISITE SUR UN TERRAIN PRIVÉ :



8.0 PROCÉDURES SPÉCIFIQUES

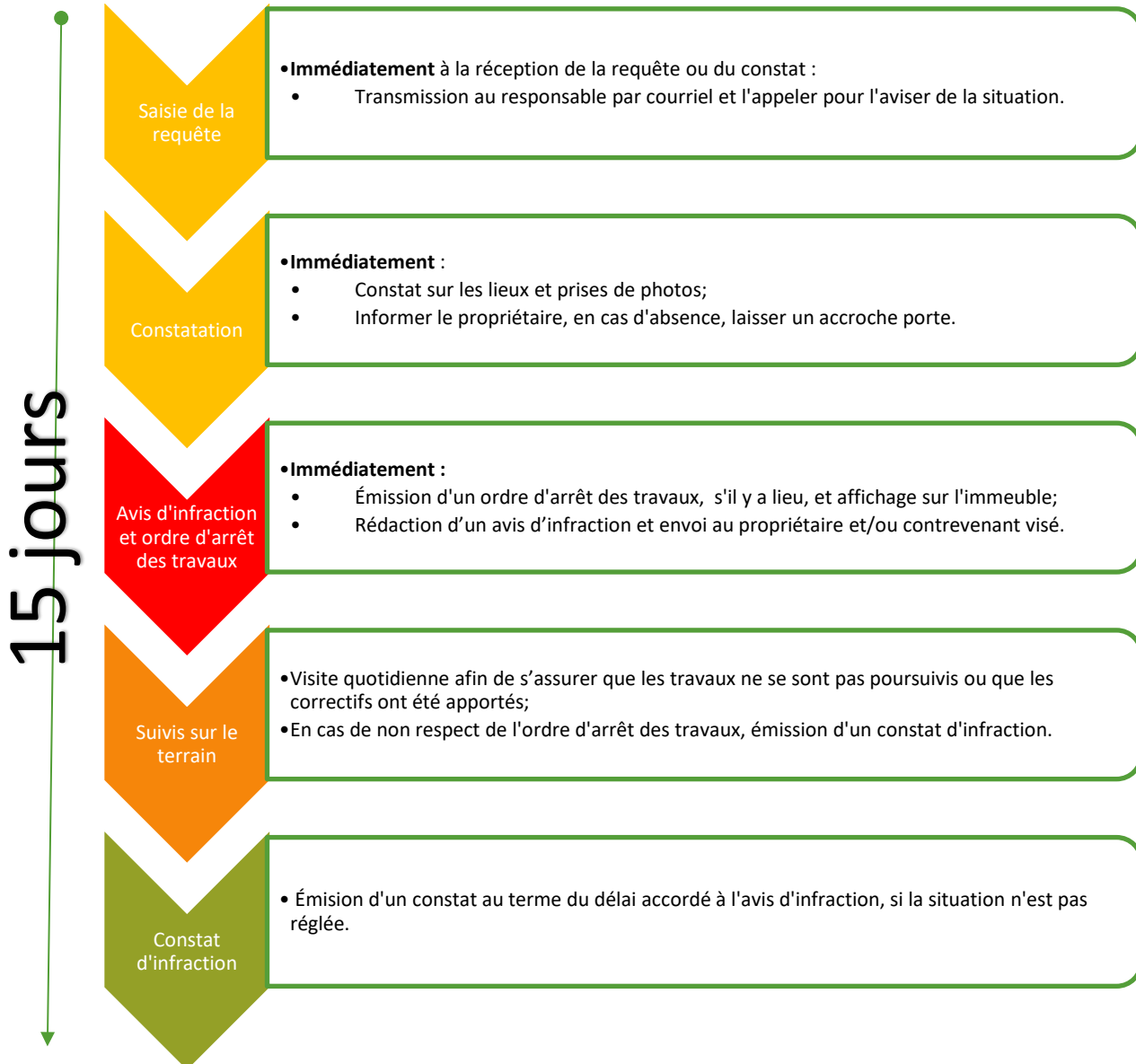
8.1 TRAVAUX SANS PERMIS

➤ INTERVENTION IMMÉDIATE REQUISE



8.2 NON-RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

➤ INTERVENTION IMMÉDIATE REQUISE



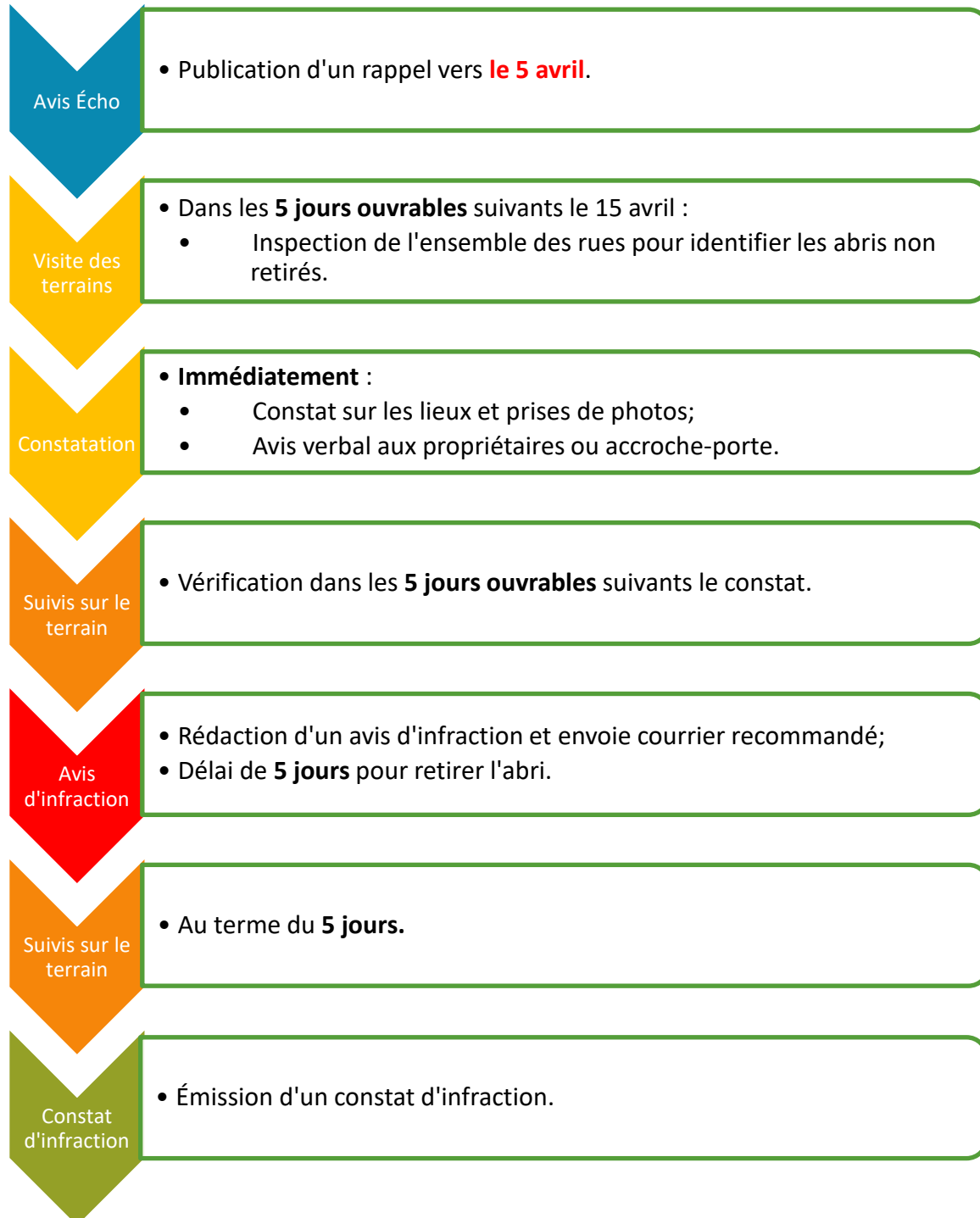
8.3 SUIVI ANNUEL

A) FAUCHAGE



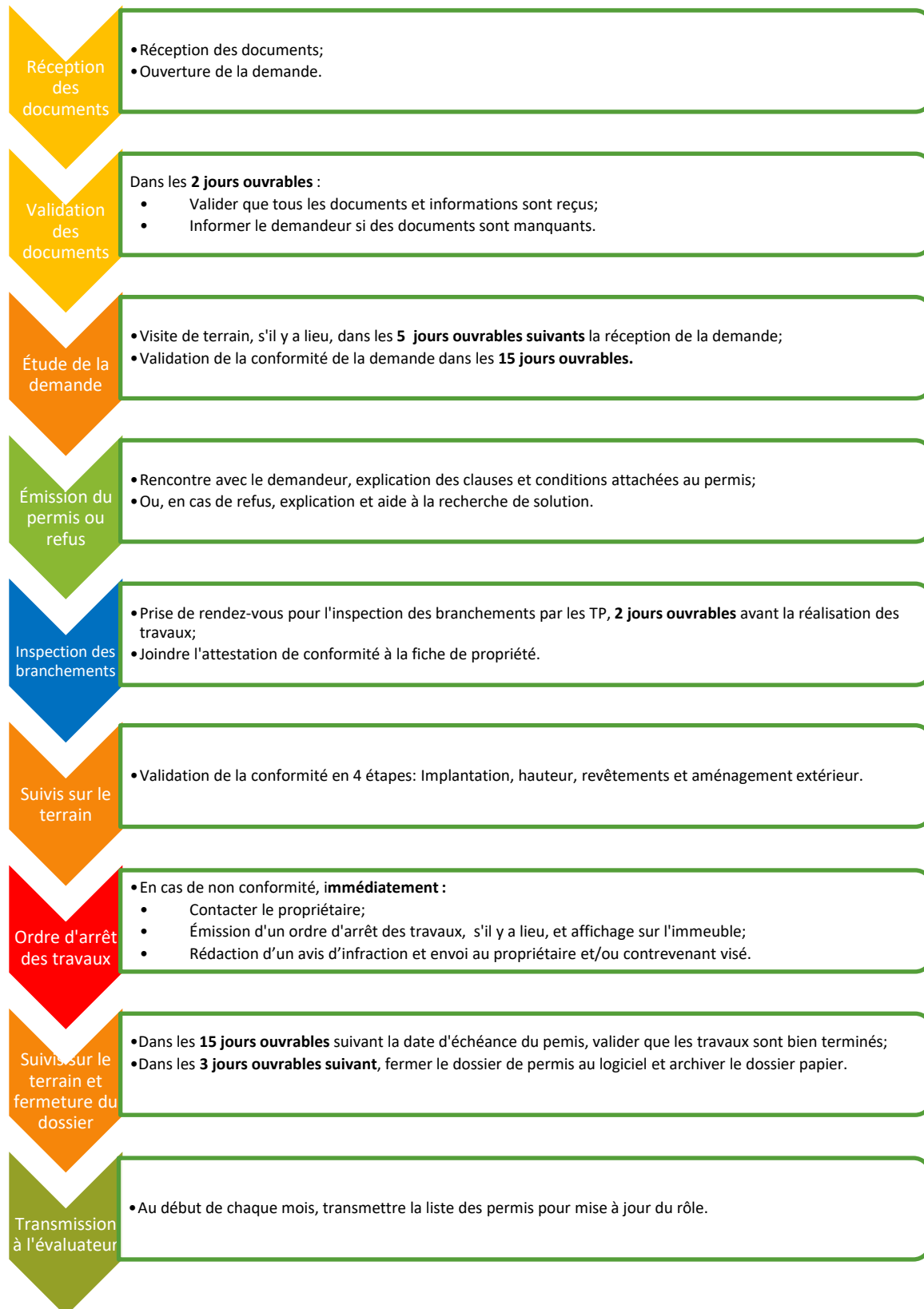
B) ABRIS TEMPORAIRE

➤ DATE MAXIMALE POUR RETIRER LES ABRIS TEMPORAIRES : 15 AVRIL

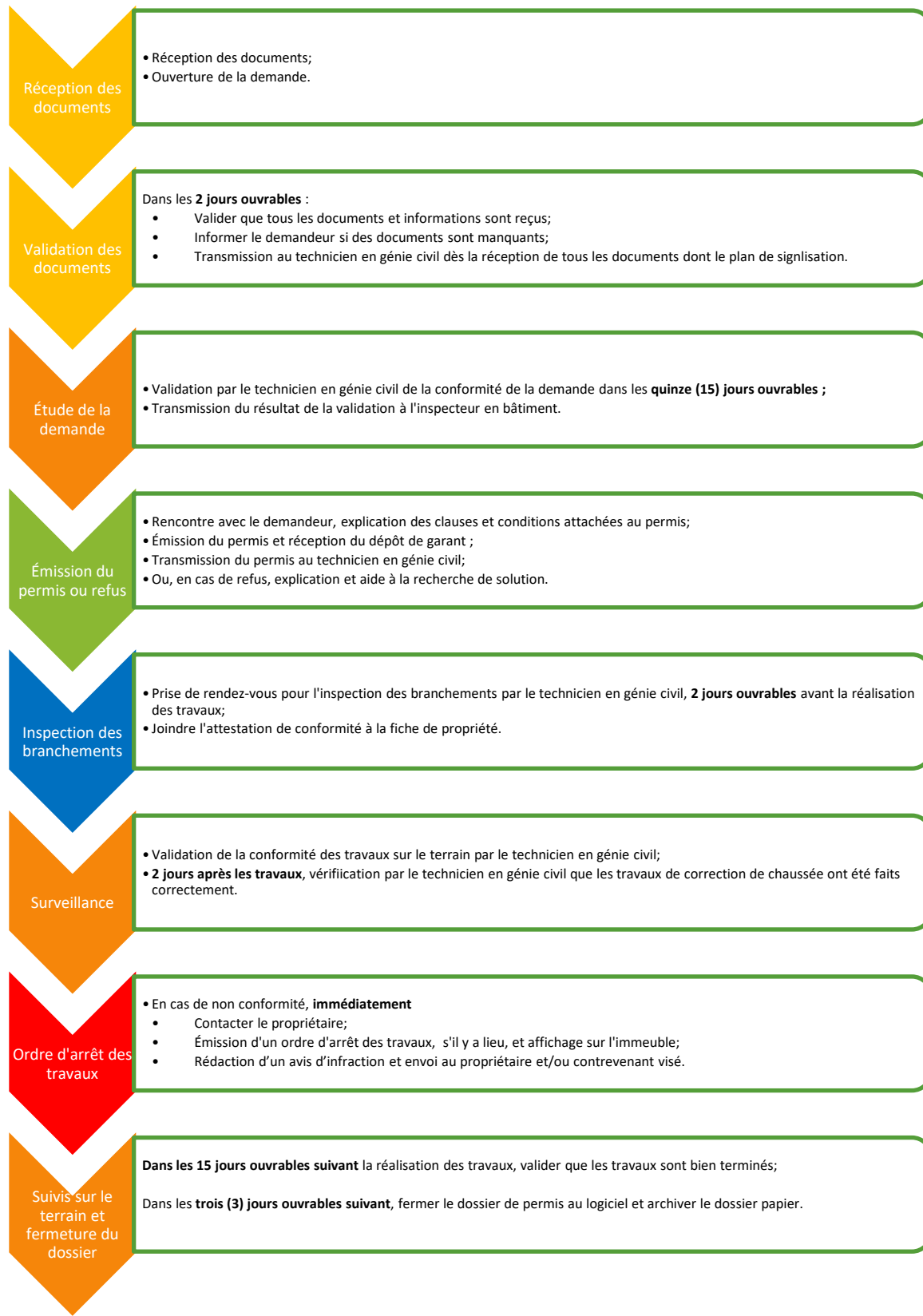


8.4 PERMIS

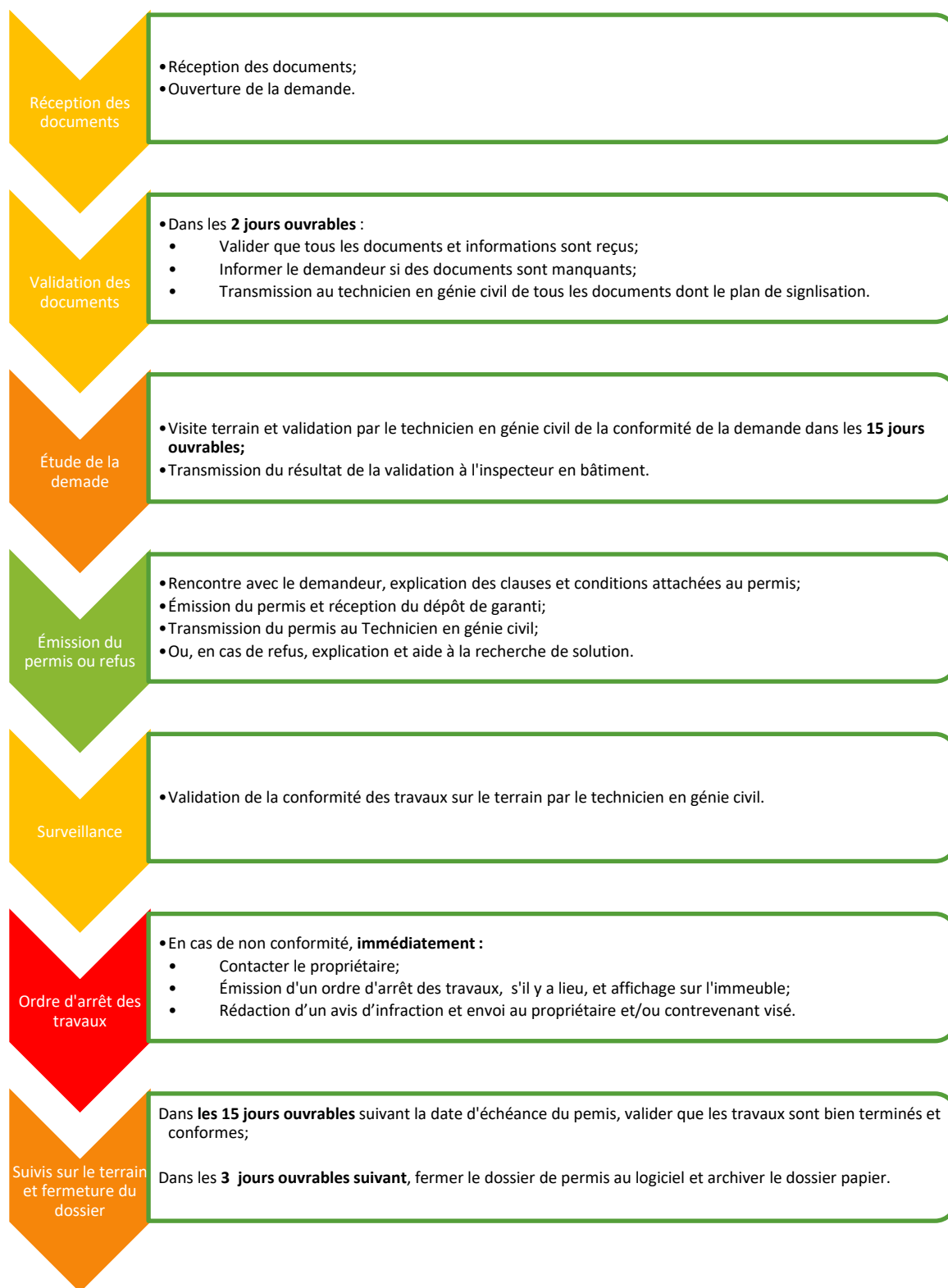
A) NOUVELLE CONSTRUCTION



B) BRANCHEMENT DE SERVICE



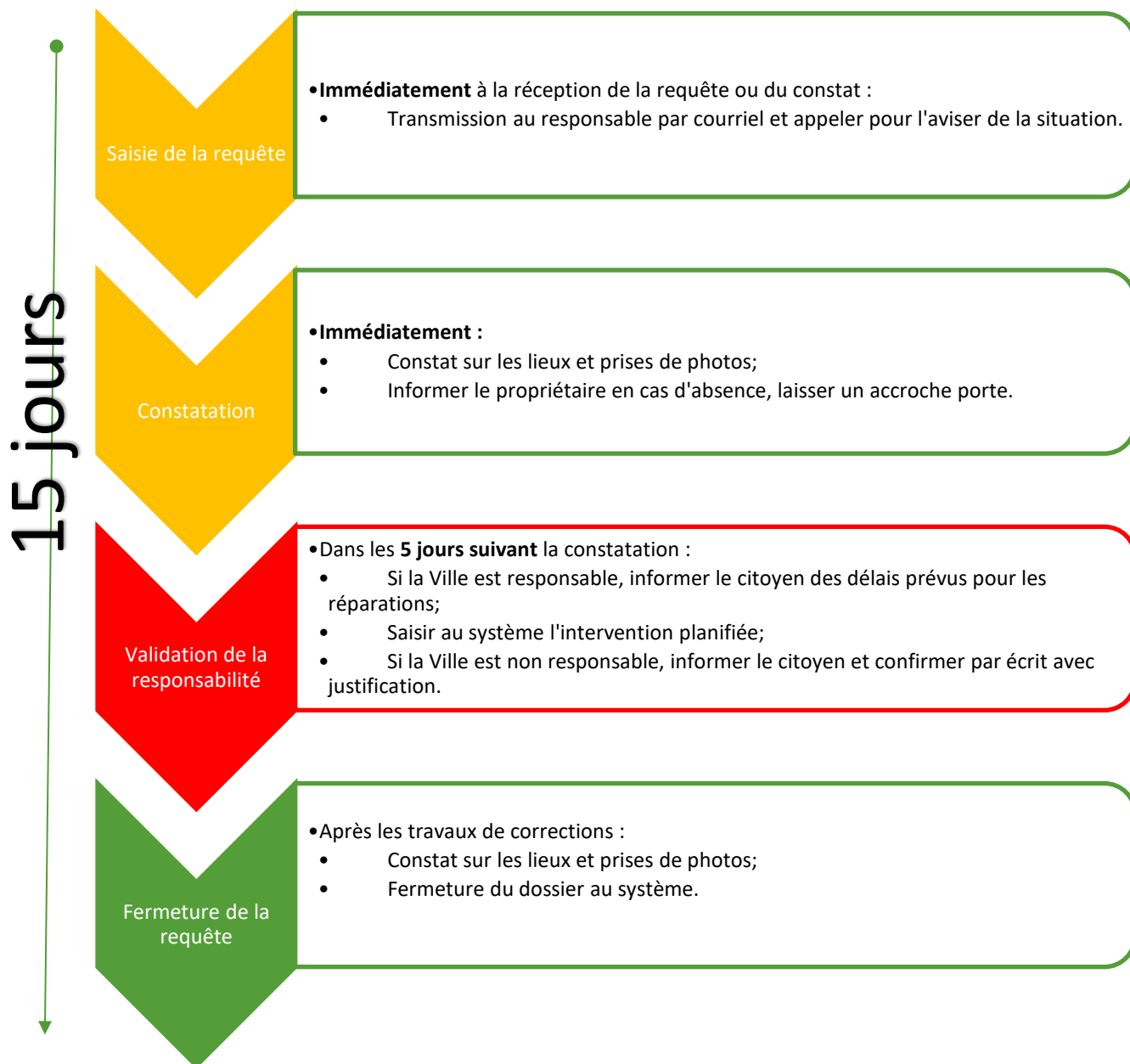
C) CANALISATION DE FOSSÉ/ÉCOULEMENTS DES EAUX



8.5 REQUÊTES DE CITOYEN (OU SUIVANT LA SURVEILLANCE DU TERRITOIRE)

A) DOMMAGE À LA PROPRIÉTÉ PRIVÉE

➤ INTERVENTION IMMÉDIATE



8.6 CONTRÔLE

Le directeur de chacun des services doit prendre les moyens pour s'assurer que les employés sous sa direction agissent dans le respect de la présente politique.

9.0 DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur après avoir été adoptée par le conseil municipal de la Ville de Saint-Rémi et peut être modifiée par résolution dudit Conseil en tout temps.

1. RENSEIGNEMENT SUR L'IDENTITÉ DU RÉCLAMANT

Nom		Prénom :	
Adresse :		Ville :	
Téléphone :		Adresse courriel :	

2. Renseignements relatifs à la demande

Date de l'événement :		Heure approximative :	
Lieu de l'événement :			
No. rapport de police : (S'il y lieu)			

3. Dommages

Cause des dommages :							
Détails sur les dommages subis :							
En cas de dommages sur automobile fournir les informations suivantes :							
Année :		Marque :		Modèle :		No de série :	
Nom du conducteur :				No. Permis de conduire :			

4. Signature

Signé à :		Date :	
Nom en lettres moulées:			
Signature:			

Veillez joindre les justificatifs correspondants à votre réclamation.