

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 Pc	ourquoi une politique de suivi des plaintes, requêtes et réclamations ?	3
2.0 Cli	ientèle visée	3
3.0 Ol	bjectifs	3
4.0 Qı	uelques définitions	3
5.0 Pr	rincipes directeurs	4
6.0 De	emandes irrecevables	4
7.0 Pr	océdures 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 Di	ispositions finales	15
ANNE	XE - Formulaire de réclamation	16
1 I	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 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 compléter 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 :



- Toute requête, plainte ou réclamation doit être saisie au système de requête selon la procédure prévue à cet effet;
- Elle doit contenir les informations suivante: demandeur, adresse complète, numéro de téléphone, courriel et la description détaillée de la demande;
- Informer le requérant qu'il y recevra ou non un suivi;
- Informer le requérants des actions qui seront prises et des délais estimés lorsque connus.

Transmission

•Toute requête, plainte ou réclamation doit être transmise au directeur du service visé par la demande ou à la personne qu'il délègue.



- Le directeur, ou toute personne qu'il délègue, doit prendre connaissance de la requête dans un délai maximal de 5 jours ouvrables et procéder à une première intervention dans les 15 jours suivants la réception de la demande. En cas d'absence du responsable, lors de la réception de la demande, la réceptionniste doit aviser le requérant des délais supplémentaires possibles;
- 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.

Suivi

• Lorsque nécessaire, un suivi sera effectué au requérant après le traitement complet de la demande, soit à la fermeture du dossier ou lorsque les délais de traitement sont plus longs que la normale.

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

S'annoncer

- S'annoncer auprès du prorpiétaire ou de l'occupant en cognant à la porte au moment de la visite;
- Présenter sa carte de visite;
- Expliquer la raison de la visite.

Inspecter

- Si le propriétaire ou l'occupant est présent, l'inviter à participer à la visite. Sinon, procéder à la visite et laisser un accroche porte à la fin de la visite mentionnant la raison de la visite et demandant de communiquer avec les responsable dans les plus bref délais;
- Prendre des photos, des mesures et bien noter les observations. Inscrire ces informations dans la requête en précisant la date, l'heure et le nom de la personne rencontrée.

Aviser

- Si le propriétaire ou l'occupant est présent, l'informer des éléments non-conformes et discuter avec lui des options pour régulariser la situation. Obtenir un engagement de sa part;
- Sinon, laisser un accroche porte à la fin de la visite mentionnant la raison de la visite, que des correctifs sont nécessaires et demandant de communiquer avec le responsable dans les plus bref délais.

8.1 TRAVAUX SANS PERMIS

INTERVENTION IMMÉDIATE REQUISE

•Immédiatement à la réception de la requête ou du constat :

Transmission au responsable par courriel et l'appeler pour l'aviser de la

•Immédiatement :

- Constat sur les lieux et prises de photos;
- Informer le propriétaire, en cas d'absence, laisser un accroche porte.

Avis d'infraction et ordre d'arrêt des travaux

•Immédiatement :

- Émission d'un ordre d'arrêt et affichage sur l'immeuble;
- Rédaction d'un avis d'infraction et envoi au propriétaire et/ou contrevenant visé.

Suivis sur le

- Visite quotidienne afin de s'assurer que les travaux ne se sont pas poursuivis;
- •En cas de non respect de l'ordre d'arrêt des travaux, émission d'un constat d'infraction.

- Émission du permis ou;
- Émission d'un constat au terme du délai accordé à l'avis d'infraction (doit être approuvé par le directeur de la planification).

8.2 NON-RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

> INTERVENTION IMMÉDIATE REQUISE

S lours

io do lo

- •Immédiatement à la réception de la requête ou du constat :
- Transmission au responsable par courriel et l'appeler pour l'aviser de la situation.

Constatation

•Immédiatement :

- Constat sur les lieux et prises de photos;
- Informer le propriétaire, en cas d'absence, laisser un accroche porte.

Avis d'infraction et ordre d'arrêt des travaux

•Immédiatement :

- Émission d'un ordre d'arrêt des travaux, s'il y a lieu, et affichage sur l'immeuble;
- Rédaction d'un avis d'infraction et envoi au propriétaire et/ou contrevenant visé.

Suivis sur le

- Visite quotidienne afin de s'assurer que les travaux ne se sont pas poursuivis ou que les correctifs ont été apportés;
- •En cas de non respect de l'ordre d'arrêt des travaux, émission d'un constat d'infraction.

Constat

• Émision d'un constat au terme du délai accordé à l'avis d'infraction, si la situation n'est pas réglée.

8.3 SUIVI ANNUEL

A) FAUCHAGE

Avis Écho

• Publication d'un rappel vers le 30 mai.

Visite des

- •(juin, juillet et août) Dans les **5 jours** après la date inscrite au règlement:
- Visite afin de s'assurer que le fauchage a été fait.

Constatatio

•Immédiatement :

- Constat sur les lieux et prises de photos des terrains non fauchés;
- Avis verbal, confirmé par écrit aux propriétaires par la suite.

Avis de fauchage

• Dans les 3 jours ouvrables suivants le constat :

- Rédaction d'un avis d'infraction, envoie courrier recommandé;
- Indiquer que le fauchage devra être effectué dans les **5 jours ouvrables**, sinon sera fauché à leur frais.

Suivis sur le

• Au terme du délai de **5 jours**, visite afin de s'assurer que le fauchage a été fait.

Fauchage

- Transmission de la liste des terrains à faucher à l'entrepreneur;
- Avis aux propriétaires de la date de fauchage prévue.

B) ABRI TEMPORAIRE

DATE MAXIMALE POUR RETIRER LES ABRIS TEMPORAIRES : 15 AVRIL

Avis Écho

• Publication d'un rappel vers le 5 avril.

Visite des

- Dans les 5 jours ouvrables suivants le 15 avril :
 - Inspection de l'ensemble des rues pour identifier les abris non retirés.

diam.

• Immédiatement :

- Constat sur les lieux et prises de photos;
- Avis verbal aux propriétaires ou accroche-porte.

Suivis sur le terrain

• Vérification dans les 5 jours ouvrables suivants le constat.

Avis d'infraction

- Rédaction d'un avis d'infraction et envoie courrier recommandé;
- Délai de **5 jours** pour retirer l'abri.

Suivis sur le terrain

• Au terme du 5 jours.

Constat d'infraction

• Émission d'un constat d'infraction.

A) NOUVELLE CONSTRUCTION

Réception des documents

- Réception des documents;
- Ouverture de la demande.

Validation des documents

Dans les 2 jours ouvrables :

- Valider que tous les documents et informations sont reçus;
 - Informer le demandeur si des documents sont manquants.

Étude de la demande

- Visite de terrain, s'il y a lieu, dans les 5 jours ouvrables suivants la réception de la demande;
- Validation de la conformité de la demande dans les 15 jours ouvrables.

Émission du permis ou refus

- Rencontre avec le demandeur, explication des clauses et conditions attachées au permis;
- Ou, en cas de refus, explication et aide à la recherche de solution.

Inspection des branchements

- Prise de rendez-vous pour l'inspection des branchements par les TP, 2 jours ouvrables avant la réalisation des travaux:
- Joindre l'attestation de conformité à la fiche de propriété.

Suivis sur le

• Validation de la conformité en 4 étapes: Implantation, hauteur, revêtements et aménagement extérieur.

Ordre d'arrêt des travaux

- En cas de non conformité, immédiatement :
- Contacter le propriétaire;
- Émission d'un ordre d'arrêt des travaux, s'il y a lieu, et affichage sur l'immeuble;
- Rédaction d'un avis d'infraction et envoi au propriétaire et/ou contrevenant visé.

Suivissur le terrain et fermeture du dossier

- Dans les 15 jours ouvrables suivant la date d'échéance du pemis, valider que les travaux sont bien terminés;
- Dans les 3 jours ouvrables suivant, fermer le dossier de permis au logiciel et archiver le dossier papier.

Transmission à l'évaluateur • Au début de chaque mois, transmettre la liste des permis pour mise à jour du rôle.

B) BRANCHEMENT DE SERVICE

Réception des documents

- Réception des documents;
- Ouverture de la demande.

√alidation de

Dans les 2 jours ouvrables :

- Valider que tous les documents et informations sont reçus;
 - Informer le demandeur si des documents sont manquants;
- Transmission au technicien en génie civil dès la réception de tous les documents dont le plan de signlisation.

Étude de la demande

- Validation par le technicien en génie civil de la conformité de la demande dans les quinze (15) jours ouvrables ;
- Transmission du résultat de la validation à l'inspecteur en bâtiment.

Émission du

- Rencontre avec le demandeur, explication des clauses et conditions attachées au permis;
- Émission du permis et réception du dépôt de garant ;
- Transmission du permis au technicien en génie civil;
- \bullet Ou, en cas de refus, explication et aide à la recherche de solution.

Inspection des branchements

- Prise de rendez-vous pour l'inspection des branchements par le technicien en génie civil, 2 jours ouvrables avant la réalisation des travaux;
- Joindre l'attestation de conformité à la fiche de propriété.

Surveillance

- Validation de la conformité des travaux sur le terrain par le technicien en génie civil;
- 2 jours après les travaux, vérifiication par le technicien en génie civil que les travaux de correction de chaussée ont été faits correctement.

Ordre d'arrêt des travaux

- En cas de non conformité, immédiatement
- Contacter le propriétaire;
- Émission d'un ordre d'arrêt des travaux, s'il y a lieu, et affichage sur l'immeuble;
- Rédaction d'un avis d'infraction et envoi au propriétaire et/ou contrevenant visé.

Suivis sur le terrain et fermeture du Dans les 15 jours ouvrables suivant la réalisation des travaux, valider que les travaux sont bien terminés;

Dans les trois (3) jours ouvrables suivant, fermer le dossier de permis au logiciel et archiver le dossier papier.

C) CANALISATION DE FOSSÉ/ÉCOULEMENTS DES EAUX

- Réception des documents;
- Ouverture de la demande.

• Dans les 2 jours ouvrables :

- Valider que tous les documents et informations sont reçus;
- Informer le demandeur si des documents sont manquants;
- Transmission au technicien en génie civil de tous les documents dont le plan de signlisation.

- Visite terrain et validation par le technicien en génie civil de la conformité de la demande dans les 15 jours ouvrables;
- Transmission du résultat de la validation à l'inspecteur en bâtiment.

Émission du permis ou refus

- Rencontre avec le demandeur, explication des clauses et conditions attachées au permis;
- Émission du permis et réception du dépôt de garanti;
- Transmission du permis au Technicien en génie civil;
- Ou, en cas de refus, explication et aide à la recherche de solution.

• Validation de la conformité des travaux sur le terrain par le technicien en génie civil.

Ordre d'arrêt des

- En cas de non conformité, immédiatement :
- Contacter le propriétaire;
- Émission d'un ordre d'arrêt des travaux, s'il y a lieu, et affichage sur l'immeuble;
- Rédaction d'un avis d'infraction et envoi au propriétaire et/ou contrevenant visé.

et fermeture du

Dans les 15 jours ouvrables suivant la date d'échéance du pemis, valider que les travaux sont bien terminés et conformes;

Dans les 3 jours ouvrables suivant, fermer le dossier de permis au logiciel et archiver le dossier papier.

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

A) DOMMAGE À LA PROPRIÉTÉ PRIVÉE

> INTERVENTION IMMÉDIATE

.5 jours

•Immédiatement à la réception de la requête ou du constat :

• Transmission au responsable par courriel et appeler pour l'aviser de la situation.

onstatation

•Immédiatement :

- Constat sur les lieux et prises de photos;
- Informer le propriétaire en cas d'absence, laisser un accroche porte.

Validation de la responsabilité

• Dans les **5 jours suivant** la constatation :

- Si la Ville est responsable, informer le citoyen des délais prévus pour les réparations;
- Saisir au système l'intervention planifiée;
- Si la Ville est non responsable, informer le citoyen et confirmer par écrit avec justification.

Fermeture de la requête

• Après les travaux de corrections :

- Constat sur les lieux et prises de photos;
- Fermeture du dossier au système.

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.



ANNEXE - FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

(Dommage corporel ou matériel)

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 approxim	native :					
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 :	<u>'</u>	Marque :		Modèle :		No de séri	e :		
Nom du conducteur :				No. Permis de conduire :					
4. Signature									
Signé à :						Date :			
Nom en lettres moulées:									
Signature:									

Veuillez joindre les justificatifs correspondants à votre réclamation.