



# **RISSI**

*TRING-JONCTION | SAINT-FRÉDÉRIC  
SAINT-JULES | SAINT-SÉVERIN*

## **POLITIQUE ET PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES**

**JANVIER 2024**

## **OBJECTIF**

La présente politique vise les objectifs suivants :

1. S'assurer d'être à l'écoute des citoyens;
2. Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif;
3. Assurer un traitement uniforme des plaintes;
4. Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
5. Améliorer la qualité des services.

## **DÉFINITIONS**

### **Plainte**

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard des services de la Régie intermunicipale, ou du comportement d'un employé. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux Lois ou à un règlement de la Régie intermunicipale.

### **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 de 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).

## **ORIENTATIONS DIRECTRICES**

La présente politique est soutenue par trois orientations directrices :

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées via le formulaire prévu à cet effet disponible soit à la caserne incendie, sur le site internet de la Régie ou à l'annexe 1 de cette politique. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrits. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit et/ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées vers la direction générale;
3. Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. La Régie intermunicipale est soumise à l'application de la

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Certains renseignements ne peuvent être divulgués en relation à cette loi.*

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapport 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.

## **PROCÉDURES**

Tous les employés de la Régie intermunicipale sont informés de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

1. Toute personne liée à la Régie intermunicipale qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet (annexe 1), soit à la caserne incendie ou sur le site internet de la Régie intermunicipale;
2. Toute plainte déposée à la Régie intermunicipale recevra un accusé de réception dans un maximal de dix (10) 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 sera avisé en deçà de dix (10) jours ouvrables;
3. Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil d'administration. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale sur rendez-vous à la caserne incendie, par courrier ou courriel.

## **CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

Pour qu'une plainte puisse être admissible, traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du plaignant, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Être écrite et signée (en utilisant le formulaire de la politique à l'annexe 1) et doit comprendre le nom, prénom, adresse numéro de téléphone et courriel du plaignant;
2. Être adressée au directeur général de la Régie intermunicipale à la caserne incendie, par courrier (100, avenue Commerciale, Tring-Jonction, QC G0N 1X0) ou par courriel à l'adresse suivante : [dq@rissi.ca](mailto:dq@rissi.ca);
3. Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention de la Régie intermunicipale;

4. Être fondée et déposée dans un délai raisonnable permettant à la Régie intermunicipale de faire enquête s'il y a lieu;
5. Être reliée à une action de la Régie intermunicipale, à un règlement de la Régie intermunicipale ou une loi applicable par la Régie intermunicipale qui crée le préjudice.

## **NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ**

La Régie intermunicipale ne traite pas les plaintes suivantes :

1. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Régie intermunicipale;
2. Les plaintes relatives à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Régie intermunicipale;
3. Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale;
4. Les plaintes relatives à un sujet déjà porté à l'intention d'un tribunal;
5. Les plaintes sur tout sujet relevant de la régie interne de la Régie intermunicipale;
6. Les plaintes sur tout aspect assujetti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes;
7. Une plainte concernant un manquement au code d'éthique et de déontologie des élus et des employés, laquelle sera traitée selon la procédure d'application édictée dans le code d'éthique et déontologie la concernant.

## **CHEMINEMENT DE LA PLAINTÉ**

Afin que la gestion des plaintes et des requêtes soit effectuée d'une manière efficace et harmonisée, chacune d'entre elle reçoit le traitement suivant :

1. Réception de la plainte par la direction générale;
2. 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;
3. Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentée). Lorsque pertinent, le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la Régie intermunicipale susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont consultés;

4. Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue ou des démarches qui seront entreprises;
5. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;
6. Classer le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la Régie intermunicipale;
7. Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Régie intermunicipale du service de sécurité incendie des municipalités de Tring-Jonction, Saint-Frédéric, Saint-Jules et Saint-Séverin.



# RISSI

TRING-JONCTION | SAINT-FRÉDÉRIC  
SAINT-JULES | SAINT-SÉVERIN

## Formulaire de requête et de plainte

Vous désirez déposer une plainte à la Régie intermunicipale ? Vous pouvez nous contacter au (418) 505-0132. Afin que votre plainte soit étudiée, le formulaire doit être dûment complété et remis à la réception du 100, avenue Commerciale, Tring-Jonction, G0N 1X0 ou à l'adresse électronique suivante: [dg@rissi.ca](mailto:dg@rissi.ca)

### Section 1 - Renseignements sur le plaignant

Nom de famille		Prénom	
Adresse du domicile	Numéro	Rue	Appartement
Municipalité	Code postal		
Téléphone	Adresse courriel		

### Section 3 - Plainte

Nature de la plainte				
Localisation	Numéro	Rue	Appartement	Lot
Municipalité	Code postal			

Note supplémentaire - Emplacement

Avez-vous discuté avec la personne visée par la plainte? Si oui, quelle a été sa réponse ?

Quelle solution vous donnerait entière satisfaction?

Section 4 - Signature (pour être déposée officiellement, la plainte doit-être signée par le plaignant)\*

Signature du plaignant

Date

**\*Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte. (Politique et procédure de gestion des plaintes et requêtes )**

Section 5 - Accusé de réception (à l'usage de la Régie)

Reçu par:		Fonction :		Date :	
La plainte est elle fondée ?		Si la plainte est non-fondée (non-admissible) veuillez en cocher la raison			
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Formulaire anonyme	<input type="checkbox"/> Relève d'un autre gouvernement	<input type="checkbox"/> Assujeti à un code d'éthique ou de déontologie	
		<input type="checkbox"/> Litige privé	<input type="checkbox"/> Assujeti à la Loi sur l'accès à l'information		
		<input type="checkbox"/> Régie interne	<input type="checkbox"/> Sujet déjà porté au tribunal		
Signature : _____					

## Section 6 - Suivi de la plainte (à l'usage de la Régie)

Dans la situation où la plainte est fondée, le plaignant sera informé des actions qui seront prises

Suivi à effectuer:	Une procédure doit-elle être appliquée ?	Procédure qui sera mise en action	Délais:
<input type="checkbox"/> Validation de la plainte	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Procédure pénale	_____
		<input type="checkbox"/> Procédure civile	_____ jours
Suivi fait par:	Date	Moyen	
		<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Poste <input type="checkbox"/> Courriel	
Commentaires:			
Signature : _____			

Suivi complété