

GESTION DES REQUÊTES ET PLAINTES
DU SERVICE D'URBANISME ET D'ENVIRONNEMENT



ORGANIGRAMME POUR LE CHEMINEMENT D'UNE REQUÊTE ET D'UNE PLAINTE CONCERNANT LE SERVICE D'URBANISME ET D'ENVIRONNEMENT

1

DISCUTER ET TENTER DE RÉGLER LE PROBLÈME AVANT DE DÉPOSER TOUTE PLAINTE!



2

DÉPÔT D'UNE REQUÊTE ET PLAINTE

Faire parvenir le formulaire prévu complété et signé au Service d'urbanisme et d'environnement à urbanisme@riviere-rouge.ca

RECEVABLE / ADMISSIBLE

COMMUNICATION AU DEMANDEUR

ANALYSE
DÉLAI DE TRAITEMENT / 45 JOURS

AVIS ÉCRIT AU PLAIGNANT
RÉSUMÉ DE LA CONCLUSION

FERMETURE DE LA DEMANDE

NON RECEVABLE/NON ADMISSIBLE

COMMUNICATION AU DEMANDEUR

FERMETURE DE LA DEMANDE

Dans la situation où la démarche effectuée auprès du Service d'urbanisme et d'environnement ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez vous adresser au comité réviseur, dans un délai de 30 jours.

3

DEMANDE DE RÉVISION (FRAIS DE 30 \$)

Faire parvenir le formulaire prévu complété et signé au comité réviseur à comitereviseur@riviere-rouge.ca

ACCUSÉ DE RÉCEPTION

ANALYSE PAR LE
COMITÉ RÉVISEUR / 45 jours

RENCONTRE AVEC LE
PLAIGNANT, SI NÉCESSAIRE

AVIS ÉCRIT FINAL

FERMETURE DE LA DEMANDE

LE COMITÉ RÉVISEUR EST FORMÉ

- D'un conseiller municipal du comité technique d'urbanisme et d'environnement
- Du directeur général
- Du directeur de service



Considérant que nous accordons une grande importance à l'équité de traitement et à la transparence des gestes posés ainsi qu'à l'harmonie des relations avec les contribuables, nous avons créé ce document de gestion des demandes. Il vous informe sur la façon de déposer une requête ou une plainte ainsi que les modalités de traitement.

Toute demande doit être traitée dans un esprit de médiation pour assurer à toutes les personnes impliquées une meilleure compréhension de la situation et toute communication verbale ou écrite doit être empreinte de civisme et de respect.

1

DISCUTEZ AVANT DE DÉPOSER VOTRE DEMANDE

- Si vous êtes insatisfait d'un service reçu de la part de notre service ou si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, parlez-en d'abord à l'individu mis en cause et à la direction de notre service;
- Si vos discussions ne permettent pas de régler la situation, n'hésitez pas à faire une requête ou une plainte.

2

UNE PLAINTE ET UNE DÉNONCIATION D'UNE PRÉTENDUE INFRACTION MANIFESTE ET DOCUMENTÉE AUX LOIS, RÈGLEMENTS, POLITIQUES, ÉTHIQUES OU D'UN PRÉTENDU ABUS DE POUVOIR

UNE REQUÊTE EST UNE DEMANDE ÉCRITE POUVANT DEMANDER UNE RÉFLEXION OU UNE ACTION

Puisqu'il importe de maintenir une culture de responsabilisation qui fasse en sorte de traiter les insatisfactions à la source, là où elles s'éprouvent et s'expriment, le plus près possible de la réalité perçue ou vécue, le dépôt d'une requête ou d'une plainte est ainsi une solution envisageable.

LES OBJECTIFS DU TRAITEMENT DES DEMANDES

- Fournir au plaignant un traitement adéquat, neutre et objectif;
- Assurer un traitement uniforme des demandes;
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

CONFIDENTIALITÉ

- La Ville est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Les demandes traitées demeurent confidentielles et les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués ni verbalement ni par écrit. Cependant, dans certains cas seulement, vous pourriez être appelé à témoigner si la situation l'exige (exemple : plainte contre une propriété voisine concernant le bruit qui exige l'émission d'un constat d'infraction).

DÉLAIS DE TRAITEMENT

- En règle générale, les demandes sont traitées dans les plus brefs délais. Le délai alloué est de 45 jours. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé réception d'une demande admissible et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'analyse;
- Lorsque le contexte nécessite une expertise ou des moyens spécifiques, le délai de traitement est prolongé et le plaignant en sera alors informé.



3

COMITÉ RÉVISEUR ET DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION

- Dans la situation où la démarche effectuée auprès du Service d'urbanisme et d'environnement ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez vous adresser au comité réviseur, dans un délai de 30 jours suivant la conclusion émise par le Service d'urbanisme et d'environnement;
- Le processus de révision d'une décision a été mis en place afin de résoudre de possibles différends entre la clientèle et le Service d'urbanisme et d'environnement;
- Ce comité est composé d'un conseiller municipal siégeant au comité technique d'urbanisme et d'environnement, de la direction générale et de la direction du service d'urbanisme et d'environnement;
- Le comité rend une décision finale, conformément aux lois et règlements en vigueur.

Soyez assuré que la qualité des services est une préoccupation constante au sein de notre administration. C'est pourquoi, la ville de Rivière-Rouge s'est dotée d'un processus de gestion ayant pour objectif de fournir au plaignant un traitement adéquat des requêtes et plaintes déposées au Service d'urbanisme et d'environnement et ainsi assurer le meilleur service possible à tous les citoyens dans une optique d'amélioration continue du service à la clientèle.

Seules les demandes transmises sur les formulaires prévus à cette fin seront acceptées pour analyse. Ils sont disponibles à : www.riviere-rouge.ca / Réglementation et permis / Requêtes et plaintes.