

PROCÉDURE POUR LES PLAINTES 2024

Note : Tous les camions de collecte seront équipés de GPS et de caméra qui indiquent en temps réel le parcours des camions.

Étape #1 : Vérification des plaintes sur les GPS et les caméras

Après réception de la plainte, l'agente de communication vérifie sur le GPS et les caméras la plainte du citoyen.

Étape #2 : Communication avec l'entrepreneur

L'agente de communication fait parvenir l'information, par courriel et/ou sms, à l'entrepreneur responsable des collectes.

Étape #3 : Retour de l'entrepreneur

L'entrepreneur devra faire un suivi avec la Régie, dans les 24 h ouvrable suivant la réception de la plainte, sinon une amende de 50 \$/jour de retard pourrait être appliquée.

Étape #3 : Retour au citoyen

Dans tous les cas, l'agente de communication doit communiquer avec le citoyen dans un délai de 48 h suivant la réception de la plainte pour effectuer un suivi avec le citoyen.

- SI UNE PLAINTÉ EST FONDÉE (APRÈS VÉRIFICATION DE LA RÉGIE) :
L'entrepreneur aura 24 h ouvrable pour effectuer la collecte des bacs. Advenant que la collecte ne soit pas effectuée dans ce délai, une pénalité de 50 \$/jour de retard pourrait être appliquée.
- SI UNE PLAINTÉ EST NON FONDÉE (APRÈS VÉRIFICATION DE LA RÉGIE) :
La Régie avise le citoyen qu'aucun camion ne sera retourné.

À noter

Les bureaux administratifs sont ouverts du lundi au jeudi : de 8h à 12h et de 13h à 17h et les vendredi : de 8h à 12h

Les bureaux administratifs sont fermés lors des journées fériées.