

Objet : **Présentation des rapports d'incident au
Bureau de NB 911**

Directive : Le Bureau de NB 911 doit accepter de quiconque toutes les plaintes et tous les rapports d'incident ayant trait au 911 et faire enquête.

Autorité : *Loi sur le service d'urgence 911*

**Marche à
suivre :** Le Bureau de NB 911 :

Accepter les plaintes

- Acceptera les communications orales et écrites identifiant des plaintes ou des incidents;

*Assurer le suivi des
plaintes ayant un impact
négatif sur la vie ou les
biens*

- Assurera le suivi des plaintes et des incidents qui ont un impact négatif sur la vie, les biens ou les ressources, pendant la journée qui suit leur réception;

*Assurer le suivi des
autres plaintes*

- Assurera le suivi de toute autre plainte ou de tout autre incident dans les cinq jours ouvrables qui suivent;

Recueillir l'information

- Recueillera toute l'information pertinente auprès des parties visées;

*Aviser NB 911 des
plaintes connexes*

- Avisera le Bureau de NB 911 des plaintes connexes et transmettra toute l'information pertinente;

Répondre au plaignant

- Répondra au plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la prise de mesures avec compte rendu des conclusions;

*Transmettre les
résultats*

- Indiquera au plaignant quels sont les résultats de l'enquête et que l'incident est clos;

*Transmettre le
sommaire de l'enquête*

- Fera parvenir le sommaire de l'incident et de l'enquête aux intervenants visés au besoin;

*Aviser les partenaires
des plaintes*

- Avisera les organismes partenaires des plaintes au besoin et transmettra toute l'information pertinente;

Tenir un dossier

- Tiendra un dossier des enquêtes, y compris la date de réception, le numéro d'incident attribué, la date de l'incident, la date où la mesure a été prise, la date des résolutions et un sommaire des conclusions.

Les organismes connexes devront :

*Soumettre l'information
requis*

- Soumettre l'information requise dans les cinq jours ouvrables;

*Aviser NB 911 de la
tenue d'une enquête*

- Aviser le Bureau de NB 911 lorsqu'ils ont entrepris l'enquête nécessaire.

**Directive
connexe :**