



Procédure d'accès au Registre des plaintes des entreprises d'inspection télévisée

Le Registre des plaintes est un document qui compile les informations à jour de l'entreprise d'inspection télévisée concernant les plaintes fondées pour fraude ou pour non-conformité de la qualité des livrables.

Plusieurs municipalités commencent à demander ce document. Le CERIU a donc mis en place une procédure pour permettre aux **Répondants CERIU/NASSCO**¹ des entreprises d'y accéder en ligne et en tout temps. Le registre affiche le nom et les coordonnées de l'entreprise ainsi que le nom du Répondant.

La procédure pour télécharger le Registre est expliquée étape par étape dans les pages suivantes. Toutefois, si vous n'arrivez pas à télécharger votre Registre, n'hésitez pas à [contacter le CERIU](#) pour vous assurer que votre répondant est bien identifié dans notre base de données.

¹ Le Répondant CERIU/NASSCO est la personne est le responsable des opérateurs et analystes au sein de l'entreprise et qui assure le lien avec le CERIU



1- Connectez-vous sur le site du CERIU : www.ceriu.qc.ca

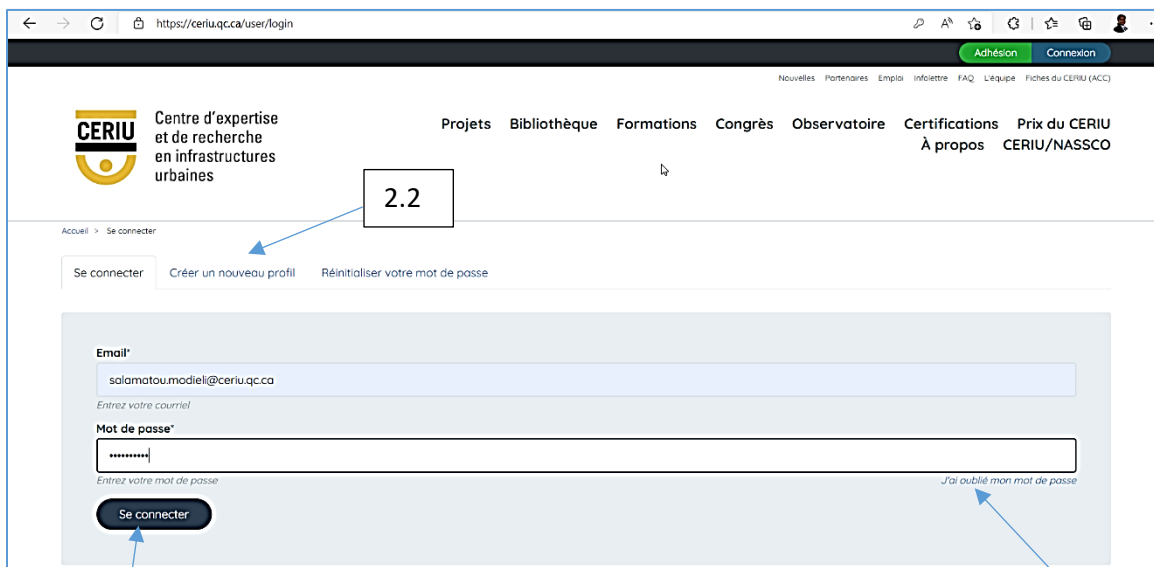


1

2 –Saisissez votre courriel et mot de passe pour vous connecter.

2.1 Si le mot de passe est oublié, vous pouvez le récupérer.

2.2 Si vous n'avez pas de profil, il faut en créer et contacter le CERIU pour vous identifier en tant que Répondant CERIU/NASSCO

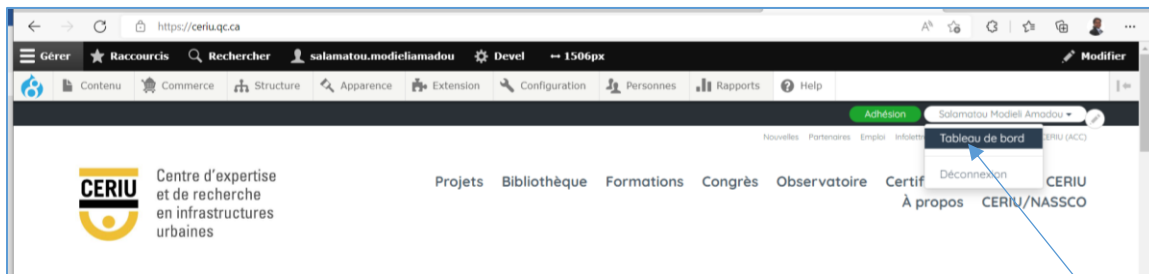


2

2.1



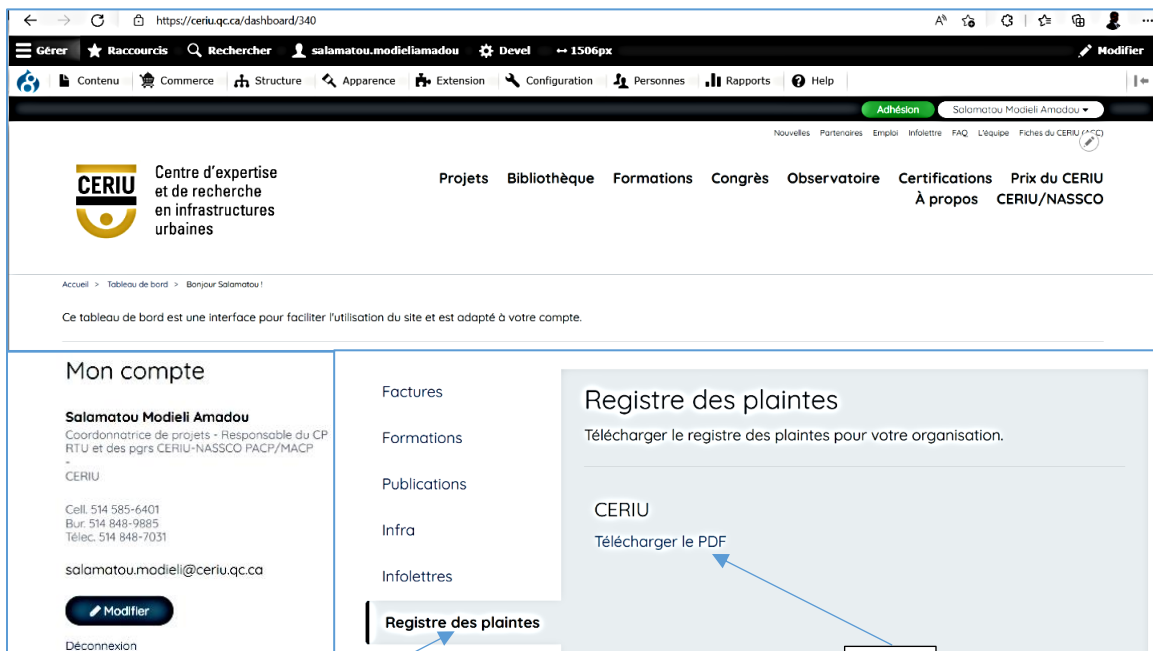
3- Accédez à votre tableau de bord



3

4- Cliquez sur le Registre des plaintes

4.1 Téléchargez celui de votre entreprise en format PDF et daté de la journée d'impression.



4

4.1



5 – Registre de plaintes s’affiche avec les informations sur le répondant et l’entreprise ainsi que les plaintes à jour comme dans l’exemple ci-dessous. Consultez l’exemple ci-dessous en double-cliquant sur le lien ci-dessous.

[Exemple de Registre de plaintes](#)

6- Vous avez besoin d’aide, contactez le [CERIU](#).

Pour RAPPEL

En 2019, le CERIU, soucieux d’assurer un service de qualité et de mieux encadrer le domaine d’inspection télévisée au Québec, a mis en place tout **un processus pour la gestion des plaintes reliées à la fraude ou à la qualité des livrables**.

En effet, ce processus, établissant les standards de qualité et d’éthique pour tous les utilisateurs des protocoles PACP®/MACP®/LACP® pour les travaux d’inspection télévisée des réseaux d’égouts au Québec, explique à quel moment déposer une plainte, comment celle-ci sera traitée et les conséquences en découlant en cas de fondement.

Dans cette intention, plusieurs outils, incluant le **formulaire de dépôt de plainte**, sont mis à disposition afin d’accompagner le milieu dans ces démarches. Ladite plainte devra être déposée au CERIU, via le processus établi, accompagné de tout document d’appui : [Consultez ou téléchargez le formulaire](#)