

3-3 Politique de traitement des plaintes (outil)

(Nom du groupe)

(Date)
(Adresse)

Processus du dépôt d'une plainte

Introduction

Nous avons élaboré une politique de traitement des plaintes, car nous tenons à offrir des services de qualité à tous nos clients(es).

À cet effet, un comité composé de deux (2) membres du Conseil d'administration et un représentant du personnel a été formé pour voir à ce que chacune des plaintes soit :

- Examinée de manière confidentielle
- Traitée dans un esprit de conciliation
- Faite dans un climat de respect mutuel des personnes concernées par l'objet de la plainte.

1^{er} recours :

La plainte peut être faite de façon écrite auprès du (de la) responsable.

Suivi : Lorsque vous déposez une plainte en 1^{er} recours, celle-ci sera d'abord traité par le (la) responsable du comité spécial formé.

Si l'objet de la plainte est mineur : Le responsable donnera suite auprès des autres personnes concernées par cette plainte et vous rendra réponse dans un délai maximum de 30 jours.

Si l'objet de la plainte est majeur : Le responsable convoquera une rencontre du comité de traitement des plaintes qui examinera la plainte et vous rendra réponse dans un délai maximum de 60 jours.

2^e recours :

Si vous avez déposé une plainte en 1^{er} recours et que vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez déposer une 2^e plainte. Celle-ci doit obligatoirement être faite par écrit auprès du comité de traitement des plaintes.

Suivi :

Le comité de traitement des plaintes rencontrera chacune des personnes concernées par l'objet de la plainte, afin de prendre connaissance de leur version des faits. Par la suite, le comité prendra sa décision et l'acheminera à chacune des personnes rencontrées, et ce, dans un délai maximum de 60 jours.

Dernier recours :

Vous avez déposé une plainte en 2^e recours et n'êtes pas satisfait de la décision rendue. Vous pouvez faire appel auprès du conseil d'administration.

Suivi :

Le Conseil d'administration prendra connaissance de votre plainte, rencontrera à nouveau les personnes concernées par l'objet de cette plainte et vous fera parvenir sa décision dans un délai maximum de 60 jours. Veuillez prendre note que cette décision sera finale et sans appel.