

Politique de gestion des plaintes du Carrefour

1. Objectif

Cette politique vise à assurer un traitement équitable, transparent et rapide des plaintes formulées par les membres, les clients, les bénévoles, les employés ou toute autre personne en lien avec l'organisme.

2. Portée

Cette politique s'applique à toutes les plaintes concernant les services, les comportements du personnel ou des bénévoles, ou toute autre situation jugée insatisfaisante par une personne concernée.

3. Définition d'une plainte

Une plainte est une expression d'insatisfaction formulée par une personne qui estime avoir été lésée ou mal servie par l'organisme ou l'un de ses représentants.

4. Principes directeurs

- **Accessibilité** : Toute personne peut formuler une plainte sans crainte de représailles.
- **Confidentialité** : Les plaintes sont traitées de manière confidentielle.
- **Équité** : Chaque plainte est examinée de manière objective et impartiale.
- **Transparence** : Le processus de traitement des plaintes est clair et connu de tous.

5. Procédure de traitement des plaintes

Étape 1 : Dépôt de la plainte

- La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (courriel, formulaire papier ou en ligne).
- Elle doit inclure : le nom du plaignant, la date, les faits, les personnes impliquées (si connues), et les attentes du plaignant.

Étape 2 : Accusé de réception

- Un accusé de réception est envoyé dans un délai de 5 jour ouvrable.

Étape 3 : Analyse de la plainte

- La direction analyse la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Dans le cas où la plainte concerne la direction, celle-ci sera analysée pour le comité de gestion des ressources humaines
- Des rencontres peuvent être organisées pour recueillir des informations supplémentaires.

Étape 4 : Décision et réponse

- Une réponse écrite est transmise au plaignant, incluant les conclusions et les mesures prises, s'il y a lieu.

Étape 5 : Suivi

- Si le plaignant est insatisfait, il peut demander une révision par le comité de gestion des ressources humaines ou par le conseil d'administration.

6. Archivage

Toutes les plaintes et les réponses sont conservées dans un registre confidentiel pendant une période de 5 ans.

7. Révision de la politique

Cette politique est révisée tous les deux ans ou au besoin.

Coordonnées des personnes contacts:

Christian Fradet, directeur général

418 887-7117 poste 110

direction@cestmoncarrefour.com

Alexandra Fillion, présidente du CA et représentante du comité de gestion des ressources humaines

a.fillion94@hotmail.com