

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

La politique de gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité du Carrefour Emploi Lotbinière ainsi que sur les principes de transparence et de responsabilité.

Objectifs :

La politique de gestion des plaintes du Carrefour Emploi Lotbinière vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services
- Mettre en place un mécanisme pour permettre aux clients d'exprimer son insatisfaction
- Préciser le rôle des membres du personnel, harmoniser les approches et coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des plaintes

Définitions :

Client :

Le terme 'client' désigne la personne ayant reçu un service par l'organisation ainsi qu'une entreprise ou un partenaire.

Plainte :

Plainte écrite, adressée au Carrefour Emploi Lotbinière au directeur (trice) général et au président(e) d'une insatisfaction concernant les services reçus par le personnel de l'organisme.

Une plainte est reçue et traitée dans la mesure où la plaignante ou le plaignant fournit les informations suivantes :

- Nom, adresse et numéro de téléphone ;
- Une description de son problème ;
- La date de l'événement s'il y a lieu.

Démarche à suivre

Sous la responsabilité du directeur (trice) général(e)

- 1- Recevoir la plainte peu importe la provenance (plainte écrite) et la signer ;
- 2- Envoyer un accusé réception par lettre ; (5 jours ouvrable)
- 3- Informer le conseil d'administration du dossier ;
- 4- Informer le Ministère s'il y a lieu ;
- 5- Analyser la plainte, au besoin téléphoner ou rencontrer le plaignant ou la plaignante ;
(10 jours ouvrables)
- 6- Rédiger un rapport ;
- 7- Présenter le rapport au conseil d'administration ;
- 8- Donner suite au plaignant par téléphone et par écrit ;
- 9- Faire le suivi à l'interne s'il y a lieu ;



Huguette Charest, directrice général