



Centre pour
personnes immigrantes
et leurs familles

Politique de gestion des plaintes

Mis à jour le 30 avril 2019

Raison d'être

Une politique de gestion des plaintes constitue un élément important dans l'amélioration continue du service à la clientèle. Un organisme comme Le Tremplin doit disposer d'un tel service mais, aussi, d'une procédure simple et efficace pour recueillir les insatisfactions exprimées par sa clientèle afin de les traiter rapidement et de corriger les lacunes ou les erreurs révélées. Les employés et les bénévoles doivent être formés et encouragés à répondre aux plaintes. Le client qui exprime une insatisfaction doit se sentir en confiance et respecté dans sa démarche.

Définition d'une plainte

La plainte est une insatisfaction formulée par écrit par un client ou un répondant à l'égard des services reçus. Les membres du personnel et certains bénévoles formés à cet effet sont habilités à recevoir des plaintes.

Personne responsable du traitement des plaintes

Le ou la secrétaire du conseil d'administration est chargé(e) de la réception des plaintes. Le traitement des plaintes est sous la responsabilité du conseil d'administration.

Champ d'application

Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée à la suite :

- d'un manque de courtoisie ou de respect de la part d'un membre du personnel ou d'un bénévole;
- de difficultés éprouvées pour obtenir de l'information complète et précise sur nos services et sur la façon de s'en prévaloir;
- d'un manque de clarté dans les renseignements transmis verbalement ou par écrit;
- d'un manque de confidentialité à l'égard de la protection des renseignements personnels;
- de la difficulté à nous joindre;
- d'un délai indu pour accuser réception d'une demande.

Réception des plaintes

Le plaignant fournit son nom et son adresse, et la personne qui reçoit sa plainte l'informe que ce renseignement restera confidentiel pendant le traitement de la plainte. Seules les personnes concernées seront avisées de la plainte pendant son traitement.

Toute plainte peut être formulée par écrit, soit par courriel à plaintes@letremplinlevis.com ou par la poste à l'adresse suivante : Le Tremplin | Gestion des plaintes, 52 côte du passage, Lévis (QC) G6V 5S7.



52, côte du Passage,
Lévis, Québec, G6V 5S7



418 603-3512



www.letremplinlevis.com
info@letremplinlevis.com



Centre pour
personnes immigrantes
et leurs familles

Le responsable en accuse réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, par le même médium. Il ouvre un dossier dans lequel elle consigne par écrit toutes les informations pertinentes.

La personne responsable des plaintes s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées et détermine la suite à y apporter en fonction, le cas échéant, des politiques administratives en vigueur et du code de déontologie.

Toute plainte recevable est portée à l'attention du CA.

La personne responsable des plaintes informe ensuite le plaignant du traitement accordé à sa plainte dans un délai raisonnable suivant l'accusé de réception. Si le traitement exige une période plus longue, on avise par écrit le plaignant du délai anticipé.

Archivage des plaintes

Tous les dossiers de plaintes sont confidentiels et conservés sous clé au local du Tremplin pendant deux ans. La personne responsable du traitement des plaintes (ou son délégué) peut y accéder pour des raisons administratives.

Formulaire de réception de plainte

Un tel formulaire doit comporter :

- la date, le nom et l'adresse de la personne qui porte plainte,
- une description détaillée des faits relatifs à la plainte,
- un espace pour le traitement apporté à la plainte,
- la signature de la personne responsable des plaintes.

Publicité de la politique de gestion des plaintes

Une affiche informant la clientèle de l'existence d'une politique de gestion des plaintes doit être placée en évidence dans les locaux du Tremplin. La politique de gestion des plaintes et le formulaire afférent doivent être accessibles sur le site Internet du Tremplin.



52, côte du Passage,
Lévis, Québec, G6V 5S7



418 603-3512



www.letremplinlevis.com
info@letremplinlevis.com