



# POLITIQUE de traitement des plaintes

Vous désirez formuler une plainte envers un membre du personnel ou face à une situation que vous jugez inappropriée ?  
Nous vous invitons à prendre connaissance de notre politique en matière de gestion des plaintes.

## DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite de l'insatisfaction éprouvée par une personne ou par un groupe à l'égard de son interaction avec Popco.

Un plaignant peut par exemple être insatisfait :

- Des services reçus chez Popco;
- De l'environnement physique de nos bureaux;
- D'une décision rendue concernant une demande.

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### PROCESSUS INFORMEL

Toute personne est invitée à faire état de son insatisfaction en communiquant directement avec la direction générale.

Si l'objet de son insatisfaction a rapport avec le travail de la direction générale, cette personne est alors invitée à communiquer directement avec la présidence du conseil d'administration.

La personne qui a reçu la plainte peut prendre toute décision susceptible de régler la situation à la satisfaction du plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée ou de la solution suggérée, il peut s'engager dans le processus formel de traitement des plaintes.

### PROCESSUS FORMEL

Toute plainte formelle doit se faire par écrit à la direction générale de Popco. Une plainte dirigée contre la direction de l'organisme sera déposée auprès de la présidence du conseil d'administration.

La plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :

- Le nom et prénom du plaignant ;
- Son adresse postale et son courrier électronique ;
- Son numéro de téléphone ;
- L'objet de plainte ;
- Les résultats souhaités ;
- La signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente ;
- La date.

Un formulaire est disponible sur demande à la réception.

La direction générale, ou la présidence du conseil d'administration, le cas échéant, expédie un accusé de réception au plaignant au plus tard dix (10) jours après avoir reçu une plainte formelle.

La direction générale, ou la présidence du conseil d'administration, le cas échéant, tentera de régler à l'amiable toute plainte formelle.

Si le règlement à l'amiable n'est pas possible, la plainte sera référée à un comité formé de trois (3) personnes, dont au moins deux (2) membres du conseil d'administration, désignées par la présidence du conseil d'administration.

Le comité pourra mettre en œuvre les procédures qu'il jugera appropriées afin de traiter une plainte formelle. Le comité dispose d'un délai de trente (30) jours pour rendre une décision à compter de la réception de la plainte formelle.

Le comité fait rapport à la présidence du conseil d'administration de sa décision et, le cas échéant, des mesures qui devront être mises en œuvre afin de corriger la situation.

La présidence du conseil d'administration communique avec la direction les décisions et mesures correctives proposées par le comité. La présidence du conseil d'administration s'assure du suivi des recommandations proposées.

La direction générale, ou la présidence du conseil d'administration, le cas échéant, informe par écrit le plaignant des conclusions du comité et des mesures correctives qui ont été prises par l'organisme.

#### **DOCUMENTATION DES PLAINTES ET RAPPORT**

L'adjointe administrative tiendra un registre complet des plaintes formelles reçues incluant tous les détails entourant son traitement et sa résolution. Un résumé sera présenté au conseil d'administration chaque année.

Les formulaires pour déposer une plainte formelle sont disponibles à la réception.