

Politique de gestion des plaintes

Objectifs

Cette politique a pour objectifs d'offrir un mécanisme transparent permettant d'exprimer les insatisfactions, de garantir un traitement impartial et rapide des plaintes et de renforcer la confiance envers le Carrefour d'entraide Lachine.

Dépôt de la plainte

- Les plaintes doivent être formulées par écrit à l'aide du formulaire officiel ;
- Des exemplaires papier du formulaire sont disponibles au bureau du secrétariat ;

Une fois le formulaire dûment complété, il doit être remis à la direction générale ou au secrétariat ;

Si la plainte vise directement la direction générale, elle doit être adressée au conseil d'administration et déposée au secrétariat.

Traitement de la plainte

Un accusé de réception sera transmis à la personne plaignante dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte ;

Une réponse écrite sera fournie à la personne plaignante dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables suivant l'accusé de réception.

Appel

Si la personne plaignante n'est pas satisfaite de la décision prise par la direction générale, elle peut porter sa plainte en appel auprès du conseil d'administration. Elle devra compléter un nouveau formulaire à cet effet.

Responsabilités

La direction générale est responsable de l'application de cette politique et du suivi des plaintes.

Le secrétariat assure la bonne réception et la transmission des plaintes aux instances concernées.

Le personnel du Carrefour d'Entraide Lachine est responsable d'accompagner toute personne souhaitant déposer une plainte en les dirigeant vers le formulaire et, au besoin, en leur offrant une assistance pour le remplir.

Confidentialité

Toutes les plaintes et les renseignements personnels de la personne plaignante seront traités de manière confidentielle.

Complaint Management Policy

Objectives

The objectives of this policy are to provide a transparent mechanism for expressing dissatisfaction, ensuring impartial and timely complaint processing, and strengthening trust in the Lachine Mutual Aid Hub.

Filing the Complaint

- Complaints must be submitted in writing using the official form.
- Paper copies of the form are available at the Secretariat's office.

Once the form is duly completed, it must be submitted to the Executive Director or the secretariat.

If the complaint is directed directly at the Executive Director, it must be addressed to the Board of Directors and submitted to the Secretariat.

Processing the Complaint

An acknowledgment of receipt will be sent to the complainant within a maximum of five (5) business days following receipt of the complaint.

A written response will be provided to the complainant within a maximum of twenty (20) business days following the acknowledgment of receipt.

Appeal

If the complainant is not satisfied with the decision made by the Executive Management, they may appeal their complaint to the Board of Directors. They will need to complete a new form to do so.

Responsibilities

The Executive Management is responsible for enforcing this policy and following up on complaints.

The secretariat ensures the proper receipt and transmission of complaints to the appropriate authorities.

The staff of the Carrefour d'Entraide Lachine is responsible for supporting anyone wishing to file a complaint by directing them to the form and, if necessary, offering assistance in completing it.

Confidentiality

All complaints and the complainant's personal information will be treated confidentially.