



## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

Le Service d'accueil des nouveaux arrivants de La Matanie (SANAM) s'assure de la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la direction générale de l'organisme mandataire (MRC de La Matanie) est désignée responsable du traitement des plaintes.

### **RÉCEPTION DES PLAINTES**

La personne responsable du traitement des plaintes permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et de fournir les renseignements ou documents qu'il jugerait pertinents. Elle s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées. Si nécessaire, elle dirige le plaignant vers un autre interlocuteur.

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Pour toute plainte reçue, la personne responsable du traitement des plaintes ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

Le plaignant doit s'identifier. Cependant, la personne responsable du traitement des plaintes 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. Lors de ses rapports au conseil d'administration, la personne responsable du traitement des plaintes identifie le plaignant par le numéro d'enregistrement de sa plainte, et la personne visée par la plainte et ce jusqu'à ce que l'identité des personnes en cause devienne nécessaire pour la résolution de la plainte.

Toute plainte doit être écrite. Si nécessaire, la personne responsable du traitement des plaintes rencontre le plaignant pour l'aider à rédiger sa plainte. Dans le cadre du processus initial, le plaignant fournit son nom et son adresse à la personne responsable du traitement des plaintes qui, par la suite, lui expédie un accusé de réception formel dans un délai de 2 jours ouvrables.

Le SANAM s'engage à tenir le plaignant informé du traitement de sa plainte dans un délai maximal de 60 jours ouvrables à compter du dépôt de la plainte.

#### TRAITEMENT DES PLAINTES

- ✓ Si la plainte concerne une attitude, un comportement ou un service régulier donné par un membre du personnel, la personne responsable du traitement des plaintes évalue le bien-fondé de la plainte et détermine la suite à y apporter en fonction des lois et des politiques administratives en vigueur.
- ✓ Si la plainte ne relève pas des compétences du SANAM, la personne responsable du traitement des plaintes réfère si possible le plaignant à un organisme ou (autorité) compétent.

La personne responsable du traitement des plaintes rapporte au conseil d'administration, sur une base périodique, les plaintes enregistrées depuis le rapport précédent et résume, au bénéfice des administrateurs, le traitement dont elles ont fait l'objet.

#### ARCHIVAGE DES PLAINTES

Tous les dossiers de plaintes constitués par le SANAM sont confidentiels et conservés sous clés pendant cinq (5) ans. La personne responsable du traitement des plaintes peut y accéder pour des raisons administratives.