



Politique de Traitement des Plaintes

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

BUT DE LA POLITIQUE :

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par le Club Rotary de Saint-Georges (ci-après le « **Club** »). Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute des membres et d'amélioration continue.

RESPONSABLE :

Le responsable de l'application de la politique est le secrétaire du **Club**. Il agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate des bénévoles de son équipe. Le responsable doit également s'assurer que toute l'information soit disponible afin de traiter correctement les plaintes.

La responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique ;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant ;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant ;
- Répondre au plaignant.

PLAINTES :

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard du **Club** par un individu qui s'estime lésé ;



Politique de Traitement des Plaintes

- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard d'un service dispensé par le **Club** ;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du **Club** et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

RÉCÉPTION DE LA PLAINTÉ :

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse de courriel suivante, en mentionnant le mot « **Plainte** » dans l'objet :

info@rotary-saint-georges.com

La plainte doit indiquer les éléments suivants :

- Nom du plaignant ;
- Son adresse ;
- Son numéro de téléphone ;
- Son courriel ;
- Motifs de la plainte.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle.

Tout bénévole qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir au **Club** sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait au **Club**, le préjudice ou la mesure correctrice demandée ;

Politique de Traitement des Plaintes

- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte ;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information.

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTÉ :

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct.

Le dossier comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite ;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents) ;
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ :

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches dues à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

ENTRÉE EN VIGUEUR :

La présente politique entre en vigueur le 01 juillet 2024



Politique de Traitement des Plaintes

RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES :

Pour toute question ou commentaire concernant le traitement des plaintes, nous vous invitons à communiquer directement avec le responsable :

Secrétaire du Club

Courriel : info@rotary-saint-georges.com