



Politique de gestion des plaintes du Projet d'Accueil et d'Intégration Solidaire (PAIS)

Objectif

Le but de la politique est de mettre sur pied une procédure efficace, équitable et impartiale afin de traiter les plaintes reçues. L'objectif de notre politique de gestion des plaintes est l'amélioration constante de nos services, la correction des situations problématiques et notre perfectionnement en tant qu'organisme.

Définitions

Plainte : Expression d'une insatisfaction ou du mécontentement d'un usager quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Usager : Personne utilisatrice de nos services, collaborateur ou partenaire.

Procédure de traitement des plaintes

Toutes les plaintes doivent être faites par écrit en mentionnant l'objet : « Plainte » et en indiquant les informations du plaignant : nom complet, adresse postale, numéro de téléphone et adresse courriel. Une personne effectuant une plainte peut être accompagnée pour sa rédaction si elle en a besoin.

La plainte devra être envoyée ou remise à la présidence du Projet d'Accueil et d'Intégration Solidaire au info@pais.ca ou au 1596 route Marie-Victorin, bureau 100, Deschaillons-sur-Saint-Laurent, G0S 1G0.

Un accusé de réception sera émis dans un délai de 5 jours ouvrables et 30 jours sont prévus pour le traitement de la plainte.



La présidence du conseil d'administration traitera la plainte en recueillant l'information pertinente, analysera la situation et élaborera une solution ou un plan d'action pour corriger la situation problématique. Elle communiquera avec le plaignant pour discuter des mesures qui seront mises en place et lui transmettra par écrit.

L'information relative à la plainte et à son traitement sera conservée dans un dossier spécifique et confidentiel.

Formulaire de plainte

Le document en annexe est le formulaire de plainte pour l'application de la politique de gestion des plaintes du PAIS.

Affichage

La procédure à suivre pour émettre une plainte est affichée dans nos locaux au 1596 route Marie-Victorin, bureau 100, Deschaillons-sur-Saint-Laurent, G0S 1G0 et sur notre site web.

Entrée en vigueur

La présente politique est applicable à compter du 1^{er} mars 2021.



**À l'intention de la direction générale du Projet d'Accueil et d'Intégration Solidaire,
1596 route Marie-Victorin, bureau 100, Deschailons-sur-Saint-Laurent, G0S 1G0.**

Objet : Plainte

Date :	
Nom :	
Adresse :	
Numéro de téléphone :	
Adresse courriel :	
Motifs de la plainte :	
Commentaires :	