

2023

# Politique de gestion des plaintes



**C'est plus qu'un CV!**

## TABLE DES MATIERES

---

1. Objectif.....	2
2. Application et portée .....	2
3. Responsable de la gestion des plaintes.....	2
3.1 Principes directeurs .....	2
4. Qui peut porter plainte .....	2
5. définitions.....	3
5.1 SITO .....	3
5.2 Service .....	3
5.3 Client .....	3
5.4 Plainte .....	3
5.5 Plaignant .....	3
6. Processus de traitement des plaintes .....	3
6.1 Réception de la plainte .....	3
6.2 Évaluation de la plainte .....	4
6.3 Enquête de la plainte.....	4
6.4 Résolution de la plainte .....	4
6.5 Transmission de la solution au plaignant.....	4
6.6 Fermeture du dossier .....	4
7. Dossiers .....	4
8. Interprétation.....	5
9. Date d'entrée en vigueur.....	5
Formulaire de plainte.....	6

## 1. OBJECTIF

---

La présente politique a pour objectif d'encadrer la gestion des plaintes de clients reçues. Plus particulièrement, la politique vise à assurer le traitement équitable des plaintes qui pourraient être déposées par les clients de SITO. Notamment, la politique encadre la réception des plaintes et la gestion du dossier jusqu'à la mise en place de la solution.

## 2. APPLICATION ET PORTÉE

---

La présente politique s'applique à tous les clients de SITO. Cette politique s'applique sur toute forme de plainte qui pourrait être déposée contre SITO ou ses employés.

## 3. RESPONSABLE DE LA GESTION DES PLAINTES

---

La direction générale est responsable de la gestion des plaintes de SITO.

### 3.1 PRINCIPES DIRECTEURS

Toutes les plaintes reçues par SITO seront traitées dans le respect de manière à offrir un service équitable et de qualité. Plus spécifiquement, ces principes incluent :

- Offrir un service de traitement des plaintes courtois ;
- Traiter les plaintes avec diligence et équité ;
- Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels comme prévu à la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels.

## 4. QUI PEUT PORTER PLAINTÉ

---

Tous les clients insatisfaits ayant un contrat de services actif peuvent déposer une plainte en rapport au service offert par SITO.

## 5. DÉFINITIONS

---

Aux fins de cette politique, les termes et définitions qui suivent s'appliquent :

### 5.1 SITO

5.1.1 L'employeur désigne, selon le contexte, la personne morale de SITO, le Conseil d'administration (C.A.) ou la direction de SITO.

### 5.2 SERVICE

S'entend de tous les services offerts par SITO.

### 5.3 CLIENT

Le terme client dans la politique est le client qui est en lien contractuel avec SITO.

### 5.4 PLAINTÉ

Une plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, est l'expression d'une insatisfaction ou d'un désaccord face au service rendu par SITO.

### 5.5 PLAIGNANT

Toute personne qui dépose une plainte orale ou écrite à la direction générale.

## 6. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

---

La plainte doit être déposée en considérant le processus de traitement des plaintes qui est le suivant :

### 6.1 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

6.1.1 Un accusé de réception est envoyé au plaignant indiquant que la plainte sera traitée avec diligence soit dans les dix (10) jours de la réception de la plainte au bureau de SITO.

## 6.2 ÉVALUATION DE LA PLAINTÉ

6.2.1 Détermination si la plainte est recevable. Une plainte recevable est une plainte qui est déposée par un client à l'orale ou à l'écrit visant un service offert, un employé ou un cadre de SITO. Dans tous les cas où une plainte est recevable, la direction générale procédera à une enquête.

## 6.3 ENQUÊTE DE LA PLAINTÉ

6.3.1 L'enquête vise à recueillir toutes les informations servant à trouver une solution à la plainte déposée. Lors de cette enquête, la direction générale recueille des informations en interrogeant le plaignant, la personne visée, selon le cas, les témoins ou toute autre personne détenant des informations sur l'événement causant la plainte.

## 6.4 RÉOLUTION DE LA PLAINTÉ

6.4.1 À la suite du recueil de toutes les informations pertinentes et nécessaires à la détermination d'une solution, la décision est prise concernant la plainte.

## 6.5 TRANSMISSION DE LA SOLUTION AU PLAIGNANT

6.5.1 La décision est transmise par écrit au plaignant et par la suite mise en œuvre, selon le cas.

## 6.6 FERMETURE DU DOSSIER

6.6.1 En tout temps, pendant l'enquête, la direction générale peut s'entretenir et maintenir informer le plaignant. Elle peut également, selon le cas, négocier une entente ou demander une médiation, si le plaignant est d'accord, à un expert externe.

# 7. DOSSIERS

---

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct et doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite ou un résumé de la plainte ;

- Les personnes ou le service visés par la plainte ;
- Le nom des personnes interrogées pour recueillir les informations ;
- Les raisons motivant la décision ;
- Une copie de la lettre au plaignant l'informant de la décision.

## **8. INTERPRÉTATION**

---

La direction générale a la responsabilité d'interpréter et d'appliquer la présente politique.

## **9. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

---

La présente politique entrera en vigueur le 29 mai 2023.

## FORMULAIRE DE PLAINTE

Veillez noter qu'un accusé de réception, de même qu'une copie du formulaire complété seront envoyés automatiquement à l'adresse courriel que vous inscrirez dans le formulaire de plainte ou par autre moyen indiqué.

### IDENTIFICATION DU CLIENT

PRÉNOM

NOM

--	--

ADRESSE

VILLE

--	--

CODE POSTAL

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

	( )
--	-----

Nous autorisez-vous à laisser un message à ce numéro de téléphone?	Oui		NON	
Sinon, y a-t-il un numéro de téléphone où nous pouvons laisser un message ?	No : ( )			

Courriel

--

## LA PLAINTÉ

---

### DATE DE L'ÉVÉNEMENT

Année	Mois	Jour

### NOM DE L'EMPLOYÉ(E) VISÉ(E) OU DESCRIPTION DE LA PERSONNE VISÉE (S'IL Y A LIEU)

### DÉCRIRE L'OBJET DE VOTRE PLAINTÉ EN DONNANT LES DÉTAILS PERTINENTS (QUI, QUOI, OÙ, QUAND, COMMENT, POURQUOI)



QUELS SONT LES RÉSULTATS ATTENDUS OU VOS ATTENTES ?

**AUTORISATION DE DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS DE MA PLAINTÉ**

---

J'autorise, en considérant la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, la direction générale de SITO à transmettre une copie intégrale de la présente plainte au conseil d'administration aux seules fins de son traitement.

La confidentialité sera préservée tout au long du processus d'analyse de votre plainte.

Oui	Non	Initiales

Avant toute autre transmission de la présente plainte, SITO s'engage à obtenir votre autorisation.

## AUTORISATION DE TRANSMISSION DE COMMUNICATION ÉCRITE

---

Pour toutes communications écrites, j'autorise la direction générale de SITO à communiquer avec moi par courriel.

Oui	Non*	Initiales
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

\*Si vous n'autorisez pas la communication écrite par courriel, nous utiliserons la poste régulière pour vous transmettre toute communication écrite.

## SIGNATURE

---