

## **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.

### **OBJECTIF 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 Laura Lémerveil. Elle a également pour but de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer ses insatisfactions.

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 de la clientèle et d'amélioration continue.

### **RESPONSABLE**

Les responsables de l'application de la politique sont Sandra Lambert, Directrice générale de Laura Lémerveil. Elle agit à titre de répondante et s'assure de l'encadrement adéquat du personnel à cet égard. Le responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

Le 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.

### **PLAINTÉ**

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 de Laura Lémerveil par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par Laura Lémerveil;
- 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 de Laura Lémerville et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## **RÉCEPTION DE LA PLAINTE**

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

**Sandra Lambert**  
**Laura Lémerville**  
**3475, avenue Notre-Dame, Québec (Québec), G2G 0C4**  
[Sandra.Lambert@lauralemerville.ca](mailto:Sandra.Lambert@lauralemerville.ca)

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- Nom du plaignant
- Son adresse
- Son numéro de téléphone
- Son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant
- Motifs détaillés de la plainte soumis

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Pour des motifs d'enquête et de validation, une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé/contractuel saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique, soit la direction générale.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à Laura Lémerville 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 à Laura Lémerville, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- 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 à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- La politique de traitement des plaintes.

## **CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE**

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 PLAINTE**

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa 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 de Laura Lémerville à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel une 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 22 septembre 2023.

**POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LE RESPONSABLE :**

**Sandra Lambert  
Laura Lémerville  
3475, avenue Notre-Dame, Québec (Québec), G2G 0C4  
[Sandra.Lambert@lauralemerville.ca](mailto:Sandra.Lambert@lauralemerville.ca)**