



GROUPEMENT FORESTIER DE QUÉBEC-MONTMORENCY INC.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Objectif

Traiter les plaintes orales ou écrites des membres.

Responsabilité

Le directeur-gérant doit voir à ce que la procédure du traitement des plaintes soit respectée.

Définition

Plainte : Récrimination orale ou écrite qui mentionne un défaut de la qualité du service offert par le Groupement.

Procédure

Le directeur-gérant doit s'assurer que les membres sont informés de la procédure de traitement des plaintes et leur fournir son aide au besoin.

Le directeur-gérant reçoit la plainte et enregistre les coordonnées du plaignant et décrit la plainte.

Si la plainte ne peut être réglée dans l'immédiat à la satisfaction des parties, le directeur-gérant doit déterminer les actions à prendre pour traiter la plainte et faire parvenir au plaignant un avis mentionnant la procédure qu'il entend suivre ainsi que les délais prévus.

Durant le processus du traitement de la plainte, le directeur-gérant et le plaignant peuvent se rencontrer pour suivre l'évolution du dossier jusqu'à la satisfaction des parties.