

L'évolution constante de la qualité de nos services est au coeur des préoccupations de notre organisme. L'équipe du SANC met toute son énergie au quotidien pour offrir des services de soutien et d'information de qualité. De ce fait, nous sommes toujours disposés à échanger avec vous à propos de votre insatisfaction afin de trouver des solutions ensemble.

Le dépôt d'une plainte permet à notre équipe de connaître en détail nos points faibles à travailler pour améliorer la qualité de notre service.

À qui s'adresse ce formulaire?

- Toute personne recevant un service de notre organisme ou prestataire de services : clients, bénévoles et/ou partenaires.
- Toute la population en générale.

Depuis
**1954, le Service
d'aide aux Néo-
Canadiens, accueille et
accompagne les personnes
immigrantes en Estrie**
dans leur intégration socio-
économique et participe
au rapprochement
interculturel.



Service d'aide aux
Néo-Canadiens

Depuis 1954

819 566-5373 | Sans frais: 1 877 488-8760
530, rue Prospect, Sherbrooke, Qc, J1H 1A8
sanc@sanc-sherbrooke.ca

sanc-sherbrooke.ca



PORTER PLAINTE

LE SERVICE D'AIDE
AUX NÉO-CANADIENS
**TOUJOURS DISPONIBLE
POUR VOUS ÉCOUTER!**




Service d'aide aux
Néo-Canadiens

COMMENT DÉPOSER VOTRE PLAINTE?

1. SUR PLACE



OÙ? : Remettre votre plainte à la réception de nos locaux situés au **530 Rue Prospect, Sherbrooke, QC J1H 1A8.**

Que faut-il apporter?

Le formulaire de plainte et les justificatifs (capture d'écran, courriels imprimés, photos, etc.)
Ces derniers à votre discrétion.

Que faut-il conserver?

Le récépissé (preuve du dépôt de plainte).

2. PAR COURRIEL



OÙ? : À l'adresse courriel : **adjointe.direction@sanc-sherbrooke.ca**

Quelles informations à joindre dans le courriel?

Le formulaire de plainte rempli et les justificatifs (capture d'écran, courriels imprimés, photos, etc.)
Ces derniers à votre discrétion.

Que faut-il conserver?

Le courrier que vous nous avez adressé (preuve du dépôt de plainte).

3. PAR LA POSTE



OÙ? : Envoyer à l'adresse **530 Rue Prospect, Sherbrooke, QC J1H 1A8** avec le sujet : Formulaire de plainte

Quelles informations à mettre dans l'enveloppe?

Le formulaire de plainte rempli et les justificatifs (capture d'écran, courriels imprimés, photos, etc.)
Ces derniers à votre discrétion.

Que faut-il conserver?

Une copie de votre plainte ainsi que le récépissé d'expédition (preuve du dépôt de plainte).

Sachez que nous prenons à cœur la satisfaction de tous nos clients et que nous allons traiter votre plainte avec une grande attention!

PRINCIPES DIRECTEURS



1. LA CONFIDENTIALITÉ

Toute plainte sera traitée de manière confidentielle avec rigueur et diligence.

2. L'IMPARTIALITÉ

Toute plainte sera traitée sans parti pris avec équité et objectivité.

3. LE RESPECT DES VALEURS DU SANC

Les valeurs du SANC telles que la reconnaissance des droits et des besoins des personnes immigrantes, l'ouverture à la diversité, le respect de la personne et le travail en concertation et en partenariat seront respectées en tout temps.

LE SUIVI



1. Le responsable de l'application de la politique **rappelle le plaignant dans les 48 heures suivant le dépôt de la plainte;**
2. Le responsable de l'application de la politique explique au plaignant son mandat et la façon dont sa plainte sera traitée ainsi que les démarches qui seront entreprises;
3. Si cela est possible, le responsable de l'application de la politique règle la plainte lors de la première communication avec le plaignant;
4. Une fois par année, la direction générale procède à l'évaluation de la satisfaction des plaignants à l'égard du traitement des plaintes;
5. À la fin de l'année financière du SANC, la direction générale fait rapport au conseil d'administration du SANC des plaintes reçues et traitées pendant l'année.

LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE



1. Le responsable de l'application de la politique prend connaissance de la plainte;
2. Le responsable de l'application de la politique analyse la recevabilité de la plainte à l'aide d'une grille élaborée à cet effet;
3. Le responsable de l'application de la politique répond par écrit au plaignant dans les plus brefs délais, en spécifiant si la plainte est recevable ou non. Si la plainte n'est pas recevable, le responsable de l'application de la politique mentionnera les raisons;
4. Si la plainte est recevable, le responsable de l'application de la politique informe la personne mise en cause de l'objet de la plainte, du processus du traitement de la plainte et, s'il y a lieu, peut appliquer des mesures provisoires;
5. Le responsable de l'application de la politique recueille en premier lieu la version de la personne plaignante puis celle de la personne mise en cause (employé ou bénévole);
6. Le responsable de l'application de la politique analyse les informations recueillies;
7. Si la plainte s'avère fondée, le responsable de l'application de la politique propose selon le cas, des avenues pour concilier les deux parties ou des mesures pour améliorer ou pour corriger la situation afin d'éviter sa récurrence;
8. Qu'elle soit fondée ou non, le responsable de l'application de la politique communique les résultats à la personne plaignante et à la personne mise en cause.

Formulaire à utiliser si votre plainte concerne une situation impliquant un salarié, bénévole ou partenaire du Service d'aide aux Néo-Canadiens.

Les renseignements personnels que vous nous communiquez sont confidentiels.

VOUS PORTEZ PLAINTE :

Pour vous-même

Pour une autre personne :

Nom et prénom de la personne :

Son lien avec vous

S'agit-il d'une personne mineure : Oui Non

VOS COORDONNÉES :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Ville :

Code postal :

INFORMATIONS DE CONTACT

Téléphone résidence :

Téléphone travail :

Téléphone cellulaire :

Courriel :

FAITES UN RÉSUMÉ FACTUEL DE VOTRE PLAINTE

Je désire me plaindre de (nom et prénom de la personne) :

Date de l'événement : _____

Lieu de l'événement : _____

Heure de l'événement : _____



FAITS :

(utilisez une autre feuille blanche si nécessaire et joignez-la à ce formulaire.)

Signature : _____

Date : _____

Quel est le meilleur moment pour vous joindre par téléphone, si besoin?
