

# Politique de gestion des plaintes et de règlement des différends d'Entreprendre Sherbrooke

## But de la politique

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues.

Cette politique explique le processus de traitement des plaintes à Entreprendre Sherbrooke.

## Le responsable des plaintes

La personne occupant le poste de coordination administrative est la personne responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues de la part de la clientèle d'Entreprendre Sherbrooke sont traitées conformément à la présente politique.

La personne au poste de coordination administrative agit à titre de répondante auprès d'Entreprendre Sherbrooke et s'assure d'informer le personnel de toute l'information nécessaire au respect de cette politique. La ou le responsable a également pour fonctions :

- d'établir un moyen de communication avec le plaignant ou la plaignante (téléphone, adresse courriel ou rencontre)
- de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant ou à la plaignante;
- de transmettre le dossier à qui de droit, sur demande du plaignant ou de la plaignante.

## Plainte

Pour les fins de la présente Politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit d'Entreprendre Sherbrooke, d'un membre de son personnel ou de son conseil d'administration;
- l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant ou la plaignante;
- la demande d'une mesure corrective.

## Insatisfaction ou préoccupation

Une démarche informelle pour faire corriger un problème particulier ou pour obtenir des informations, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de notre organisation, ne constitue pas une plainte.

En premier lieu, le plaignant ou la plaignante est encouragé.e à communiquer avec Jeanne Séguin-Laflamme par téléphone : 819-563-1144, poste 107 ou avec le service à la clientèle, poste 101, ou par courriel à l'adresse suivante [plainte@entreprenresherbrooke.com](mailto:plainte@entreprenresherbrooke.com)

## Comment porter plainte?

Le plaignant ou la plaignante qui n'est pas satisfait.e des réponses ou informations obtenues à l'étape précédente et qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :



## **Entreprendre Sherbrooke**

- Entreprendre Sherbrooke
- 93, rue Wellington Nord, Sherbrooke (Québec) J1H 5B6
- [plainte@entreprenresherbrooke.com](mailto:plainte@entreprenresherbrooke.com)

en mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »

### **Réception de la plainte**

- Tout membre du personnel saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes.
- Le ou la responsable des plaintes (coordination administrative) doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

### **Traitement d'une plainte**

Dès réception de la plainte, Entreprendre Sherbrooke doit enclencher son processus de traitement d'une plainte.

Le traitement de la plainte, c'est-à-dire l'analyse de la plainte et des documents pertinents, doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 10 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le ou la responsable doit transmettre au plaignant ou à la plaignante une réponse finale écrite et motivée.

### **Dossier de plainte**

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

- la plainte écrite du plaignant ou de la plaignante, incluant les éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du membre du personnel ou du conseil d'administration; le préjudice réel ou potentiel; la mesure corrective demandée;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant ou plaignante, écrite et motivée.

### **Transmission du dossier à la Direction générale d'Entreprendre Sherbrooke**

Si le plaignant ou la plaignante n'est pas satisfait.e de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à la direction générale d'Entreprendre Sherbrooke.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels en notre possession demeure notre responsabilité.

### **Entrée en vigueur**

Cette politique a été adoptée par le CA le 18 mai 2022 et est entrée en vigueur, le même jour.