

## BUT DE LA POLITIQUE ET RESPONSABILITÉ DU TRAITEMENT DES PLAINTES

- Pour assurer le succès d'une recherche constante de qualité des services, dont la prise en considération des plaintes est un élément important, ABL Immigration a élaboré une politique de gestion des plaintes ;
- Le conseil d'administration désigne la direction à titre de responsable du traitement des plaintes. En cas d'absence de celle-ci, une autre personne peut être désignée comme responsable du traitement des plaintes.

## DÉFINITION D'UNE PLAINTE

- La plainte est une insatisfaction formulée verbalement ou par écrit par un usager des services d'ABL Immigration.

## CHAMP D'APPLICATION

- Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée à la suite :
  - d'un manque de courtoisie ou de respect de la part d'un membre du personnel ;
  - de difficultés éprouvées pour obtenir de l'information complète et précise sur nos programmes ou services et sur la façon de s'en prévaloir ;
  - d'un manque indu de clarté dans les renseignements transmis verbalement ou par écrit ;
  - d'un manquement aux règles de confidentialité à l'égard de la protection des renseignements personnels ;
  - d'un délai indu dans le traitement d'une demande.

## PROCESSUS DE FORMULATION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- L'utilisateur qui, après avoir communiqué avec le responsable de son dossier et le supérieur de celui-ci, demeure insatisfait et désire formuler une plainte au regard des critères énumérés dans la présente politique, pourra s'adresser, par écrit ou par téléphone, au responsable du traitement des plaintes dont les coordonnées sont les suivantes :

ABL Accès Accueil Action Basses-Laurentides pour l'immigration  
1, Place de la Gare, bureau 102  
Saint-Eustache (Québec) J7R 2C5  
Téléphone : (514) 570-3313  
Courriel : ablimmigration@gmail.com

- Le responsable du traitement des plaintes consignera la plainte et tous les renseignements susceptibles de bien la définir, dont l'identification du plaignant ;
- Le responsable du traitement des plaintes informera le plaignant des délais prévisibles nécessaires au traitement de sa plainte ;
- Le responsable du traitement des plaintes analysera la plainte et y donnera les suites appropriées ;
- Le responsable du traitement des plaintes informera le plaignant verbalement ou par écrit du traitement accordé à sa plainte ;
- Si le plaignant demeure insatisfait, le responsable du traitement des plaintes l'informerá des recours possibles ;
- La plainte sera inscrite dans un registre pour fins de reddition de comptes et d'amélioration continue de la prestation de services de qualité ;
- Tous les dossiers de plaintes constitués par ABL Immigration sont confidentiels et conservés sous clés au point de service de l'organisme pendant cinq (5) ans. Le responsable du traitement des plaintes (ou son délégué) peut y accéder pour des raisons administratives.

## FACTEURS DE SUCCÈS

- Toute plainte sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture, de courtoisie et de respect ;
- Toute plainte sera traitée avec célérité et dans le respect des règles de confidentialité ;
- Le plaignant sera informé des suites apportées à la plainte formulée ;
- Les plaintes reçues seront un outil important dans la réalisation des travaux d'ABL Immigration et dans la recherche constante d'une offre de services de qualité ;
- Le personnel est partie prenante à cette démarche et s'impliquera dans la résolution des problématiques soulevées et identifiées dans les plaintes reçues.

Vous avez des commentaires à formuler?

Vous désirez vous exprimer?

N'hésitez pas à nous joindre par l'un des moyens suivants :

En personne : 1, Place de la Gare, bureau 102, Saint-Eustache (Québec) J7R 2C5

Par téléphone : (514) 570-3313

Par Internet : [www.abl-immigration.org](http://www.abl-immigration.org) / [ablimmigration@gmail.com](mailto:ablimmigration@gmail.com)

Par la poste, à l'attention de : Madame Jessie Poulette