

Politique de gestion des plaintes et de règlement des différends de Pro-Gestion Estrie

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 notre processus de traitement des plaintes.

Le responsable des plaintes

Madame Céline Coulombe est la personne responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues de la part des clients de Pro-Gestion Estrie sont traitées conformément à la présente politique.

Madame Coulombe agit à titre de répondant(e) auprès de Pro-Gestion Estrie et s'assure d'informer le personnel de toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

La responsable a également pour fonctions :

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

Plainte

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

- un reproche à l'endroit de Pro-Gestion Estrie, de ses employés ou de ses dirigeants;
- l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant;
- 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 est encouragé à communiquer avec le représentant de Pro-Gestion Estrie par téléphone : 819-822-6163, poste 103 ou avec le service à la clientèle, poste 100, ou par courriel à l'adresse suivante : plainte@progestion.qc.ca

Comment porter plainte?

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

- Pro-Gestion Estrie
- 93, rue Wellington Nord, Sherbrooke (Québec) J1H 5B6
- plainte@progestion.qc.ca

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

Réception de la plainte

- Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes.
- Madame Coulombe 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, Pro-Gestion Estrie 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 responsable doit transmettre au plaignant 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, incluant les éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du cabinet ou du représentant autonome; 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, écrite et motivée.

Transmission du dossier à la Direction générale de Pro-Gestion Estrie

Si le plaignant n'est pas satisfait 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 de Pro-Gestion Estrie.

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 est entrée en vigueur le 27 février 2020.