



PROCÉDURES DE PLAINTES

Le Patro de Charlesbourg est un centre communautaire de loisir qui accueille les personnes de tous âges, qui s'engage à offrir des services de qualité avec grande courtoisie, car la personne est au cœur de sa mission et de ses interventions.

Malgré tout, si vous êtes insatisfait du service rendu par un employé, un bénévole ou une situation vécue, nous vous suggérons de discuter de la situation avec la personne concernée ou avec son supérieur immédiat. Dans la majorité des cas, cette démarche permettra d'apporter les correctifs nécessaires à votre satisfaction. Si cette démarche ne vous satisfaisait pas, vous pourriez alors porter plainte. Le Patro de Charlesbourg s'engage à traiter la plainte de façon équitable, en toute impartialité et de façon confidentielle.

Que faire pour porter plainte?

- 1) Vous devez transmettre votre plainte par écrit au responsable du traitement des plaintes qui est le directeur administratif et adjoint à la direction générale. Un formulaire est disponible à cet effet.
- 2) Un accusé-réception vous sera transmis dans les 10 jours de la réception de la plainte.
- 3) Celui-ci décidera, à sa face même, si la plainte doit être considérée. Pour ce faire, la plainte doit concerner les services du Patro, ne pas être faite de façon anonyme et ne doit pas démontrer avoir été faite de mauvaise foi.
- 4) Il procédera ensuite à son examen dans les 30 jours ouvrables et rencontrera, au besoin, le plaignant ainsi que l'employé concerné et son supérieur immédiat et tout témoin de l'incident rapporté. Les communications pourraient également se faire par d'autres moyens techniques tels que téléphone ou courriel.
- 5) Au terme de cet examen, le responsable du traitement des plaintes fera connaître aux personnes concernées ses conclusions et recommandations par écrit, dans un délai de 15 jours de la fin de l'examen. Par la suite, il s'assurera de leur application. Par contre, le plaignant ne recevra aucun suivi de l'implantation de toute mesure corrective.
- 6) Si le plaignant est insatisfait de la réponse obtenue, il pourra soumettre sa plainte au directeur général du Patro de Charlesbourg dans les 15 jours de l'émission des conclusions et recommandations.

NB : Si la plainte vise le directeur général ou le directeur administratif et adjoint à la direction, elle devra être transmise à l'attention du Président du Conseil d'administration.

Où faut-il vous adresser?

Pour déposer une plainte au Patro de Charlesbourg vous devez vous adresser à :

Responsable traitement des plaintes

7700, 3^e Avenue Est

Québec (Québec) G1H 7J2

418-626-0161 #204 y.robitalle@patrocharlesbourg.net