

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Société d'aide au développement des collectivités du comté d'Essex

(SADC du comté d'Essex)

La SADC du comté d'Essex a établi un processus permettant aux gens de commenter la façon dont le personnel de la SADC du comté d'Essex effectue la prestation de ses services, de même que sur la manière dont la SADC du comté d'Essex répondra à la rétroaction et prendra des mesures à son sujet. La SADC du comté d'Essex fournit un formulaire sur lequel les gens peuvent donner leur rétroaction. Les formulaires de rétroaction permettent au personnel de la SADC du comté d'Essex de répondre à toute plainte ou suggestion reçue.

La SADC du comté d'Essex effectue une gestion efficace des plaintes et rétroactions en suivant ces étapes:

1. À la réception de la plainte, la directrice générale enquêtera sur le problème. L'employé visé par la plainte, le cas échéant, sera désigné pour régler la difficulté.
2. La directrice générale ou l'employé désigné communiquera avec la personne qui a fait la plainte dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Il s'agit de la confirmation de la réception de la plainte.
3. La directrice générale ou l'employé désigné du personnel enquêtera sur le problème ou la situation.
4. Après l'enquête, on offrira la meilleure solution à la personne qui a fait la plainte. Si l'équipe de la SADC du comté d'Essex doit mettre en œuvre une nouvelle procédure, elle sera élaborée et passée en revue au moyen du processus de formation de diligence requise de la SADC du comté d'Essex. La directrice générale ou l'employé devra effectuer un suivi par téléphone, par courriel ou par un autre mode de communication.
5. Il faut conserver la documentation dûment remplie de chaque étape aux fins de référence.

Remarque: les plaintes anonymes seront gérées à l'interne, et les étapes 3 et 4 seront aussi documentées, à l'exception de la communication avec le plaignant.

Il arrive parfois de recevoir une plainte pour laquelle il n'existe aucun moyen de corriger la situation de façon satisfaisante. Par exemple, lorsqu'une demande de la part d'un client pour un emprunt est refusée. La directrice générale et le personnel de la SADC du comté d'Essex auront suivi la même procédure qu'ils auront documentée aux fins de référence et le résultat est identique. Le client sera avisé de la décision finale et des raisons d'affaires qui la justifient.