

Politique de gestion des plaintes

- 1) Le plaignant est informé de l'existence de la présente **Politique de gestion des plaintes** et que le processus est strictement confidentiel. Une version plus exhaustive de la **Politique de gestion des plaintes** est disponible sur demande;
- 2) Toute plainte doit être écrite; la personne responsable de la réception et du traitement de la plainte rencontre le plaignant et peut l'aider à rédiger sa plainte au besoin;
- 3) La plainte écrite est transmise au secrétaire du conseil d'administration de la CDEMM;
- 4) Le secrétaire transmet un accusé réception au plaignant dans un délai de 72 heures après réception de la plainte écrite;
- 5) Le secrétaire prend connaissance de la plainte, recueille l'information et détermine la suite à donner;
- 6) Le secrétaire dispose de 30 jours ouvrables après la date de réception de la plainte pour communiquer par écrit à l'usager les résultats et conclusion de son enquête menée avec impartialité. Une copie de la communication est transmise au conseil d'administration de la CDEMM;
- 7) Si le plaignant est insatisfait de la décision communiquée par le secrétaire, il peut demander que son dossier soit examiné par le conseil d'administration de la CDEMM. Le cas échéant, le secrétaire soumet le dossier pour étude à la prochaine rencontre de travail du conseil;
- 8) Le conseil d'administration de la CDEMM évalue le dossier, se positionne et rend une décision finale sur le processus d'action corrective à mettre en œuvre;
- 9) Le secrétaire dispose de 60 jours ouvrables, après la date de réception de la demande d'examen par le conseil, pour communiquer par écrit à l'usager la décision du conseil d'administration de la CDEMM.

Dans le présent document, les termes employés pour désigner les personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.
