



# Politique de traitement des plaintes

Dernière mise à jour : février 2023

## Remarques préliminaires

---

*Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.*

Bienvenue sur le document de présentation officiel de la politique de traitements des plaintes (ci-après « Politique ») de la Fête du Lac des Nations inc. (ci-après « l'organisation » ou « FLN »). Cette Politique a pour but de traiter d'éventuelles plaintes de façons structurée et équitable. Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique de la FLN.

Si vous avez des questions à propos de la présente politique et autres contenus ci-après, veuillez envoyer votre demande à [info@fetedulacdesnations.com](mailto:info@fetedulacdesnations.com).

## Responsable des plaintes

---

La responsable du traitement des plaintes est Mme Cindy Trottier, Directrice générale de la Fête du Lac des Nations inc. Celle-ci s'assure du respect de cette politique et se charge de la bonne communication entre le plaignant et l'organisation.

## Champ d'application

---

Cette Politique s'adresse aux employés, aux bénévoles, aux partenaires, aux fournisseurs, aux membres du conseil d'administration et aux festivaliers et festivalières ayant participé à la FLN et/ou procédé à l'achat de produits de la FLN.

## Définition

---

### Plainte

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Aux fins de la présente Politique, une plainte valide doit énoncer l'un des trois éléments suivants :

- un reproche justifié à l'endroit de l'organisation ou de l'un de ses employés;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

## Politique de traitements des plaintes

---

- i. Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction du client, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée, entreprend le traitement de la plainte;
- ii. Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par la personne responsable des plaintes, du comité expérience client et - si la plainte est d'une envergure conséquente - du comité administratif.
- iii. Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective;
- iv. La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 15 jours ouvrables;
- v. Une plainte est dite **formelle** quand elle est adressée par écrit à la personne en charge du traitement des plaintes. Toute plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :
  - a. son nom et prénom, s'il s'agit d'une personne morale;
  - b. son adresse postale et son adresse de courriel;
  - c. son numéro de téléphone;
  - d. l'objet de la plainte;
  - e. la description de la situation insatisfaisante;
  - f. les résultats souhaités;
  - g. la signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente;
  - h. la date.
- vi. Une plainte est dite **informelle** quand elle est formulée verbalement.
- vii. Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, la personne responsable des plaintes peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.
- viii. Dans certains cas, la personne responsable des plaintes peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- ix. Toute décision prise par la personne responsable des plaintes et le comité expérience client doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme ainsi qu'à son code d'éthique.
- x. Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite, elle peut exercer un dernier recours et exprimer sa demande à la personne responsable du traitement des plaintes. Elle donnera suite à cette demande en reconsidérant sa décision ou en adressant la personne à une ressource externe à l'organisme qui a compétence en la matière.
- xi. une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.

## Comment porter plainte

---

1. En premier lieu, le plaignant est encouragé à communiquer avec le service à la clientèle, par téléphone (450 569-5888) ou par courriel ([info@fetedulacdesnations.com](mailto:info@fetedulacdesnations.com));
2. Le plaignant qui n'est pas satisfait des réponses ou informations obtenues à l'étape précédente et qui désire faire une plainte officielle doit le faire par écrit à l'adresse courriel suivante : [dg@fetedulacdesnations.com](mailto:dg@fetedulacdesnations.com) (en mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »).

## Procédure de traitements des plaintes

---

### 1. Réception de la plainte

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes. La responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les 3 jours ouvrables suivant la réception.

### 2. Traitement de la plainte

Dès la réception de la plainte, la personne responsable du traitement des plaintes doit enclencher son processus afin de trouver une entente avec le plaignant.

- i. Si la plainte est verbale, une demande d'envoi d'un courriel détaillé comprenant ces éléments sera faite au plaignant :
  - a. Son nom et prénom, s'il s'agit d'une personne morale;
  - b. Son adresse postale et son adresse de courriel;
  - c. Son numéro de téléphone;
  - d. L'objet de la plainte;
  - e. La description de la situation insatisfaisante;
  - f. Les résultats souhaités;
  - g. La signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente;
  - h. La date.
- ii. Si la plainte écrite manque de clarté, le courriel sera retourné en demandant plus de détails sur la situation et sur les attentes du plaignant;
- iii. Si la plainte ne répond pas à l'un des trois éléments suivants :
  - a. un reproche justifié à l'endroit de l'organisation ou de l'un de ses employés;
  - b. l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
  - c. la réclamation d'une mesure correctrice.

les directives de cette Politique ne seront pas prises en compte et la demande sera traitée de façon régulière.

### 3. Dossier de plainte

Toute plainte valide reçue doit faire l'objet d'une ouverture de dossier distinct.

Le dossier doit comprendre :

1. La plainte écrite du plaignant, comprenant l'élément de la plainte (un reproche à l'endroit de l'organisation ou de l'un de ses employés, l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur ou la réclamation d'une mesure correctrice);
2. le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien);
3. copie de la réponse finale.

### 4. Registre des plaintes

Une fois par année, le registre des plaintes, comprenant tous les dossiers de plaintes de la dernière année, sera remis au comité administratif.

## Mises à jour

---

Cette Politique de traitements des plaintes est mise à jour au besoin.

*En vigueur : Février 2023*  
*Dernière mise à jour : Février 2023*