

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES



SI VOUS CROYEZ AVOIR SUBI UNE SITUATION NÉCESSITANT LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE, SACHEZ QUE LA FLN A UNE POLITIQUE À CET EFFET, ET QUE VOTRE BIEN-ÊTRE EST PRIORITAIRE POUR L'ORGANISATION. VOICI UN RÉSUMÉ DES INFORMATIONS CONCERNANT LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE.

PROCÉDURE DE TRAITEMENTS

- ➔ Réception de la plainte dans les 3 jours ouvrables par la responsable
- ➔ Enclenchement du processus pour trouver une entente avec le plaignant
- ➔ Création du dossier de plainte
- ➔ Remise du registre des plaintes au conseil d'administration (CA)

POLITIQUE DE TRAITEMENTS

- Traitement confidentiel et objectif
- Une plainte est considérée informelle lorsqu'elle est formulée verbalement
- Des enquêtes peuvent être menées en réponse à une plainte
- Ne peut excéder 15 jours ouvrables.
- Une plainte contre la direction doit être faite au conseil d'administration

QUI ?

Cette Politique s'adresse:

- Bénévoles
- Fournisseurs
- Partenaires
- Festivaliers

RESPONSABLE

La responsable du traitement des plaintes est Mme Laurence Beauparlant, Co-directrice générale intérimaire de la FLN.



COMMENT ?

Communiquez avec le service à la clientèle, par téléphone (**819 569-5888**) ou par courriel :

info@feteduladesnations.com.

Votre plainte sera transmise à la responsable qui vous contactera dans les plus brefs délais.

DEMANDEZ LA POLITIQUE COMPLÈTE POUR PLUS D'INFORMATIONS.

JE VEUX LA POLITIQUE COMPLÈTE

Logo Québec

