

# Processus de gestion des plaintes des communautés

Mode de réception des plaintes :



Bureau IOC



Téléphone



Rencontre



Lettre



Courriel



Autre

JOUR 1

## Réception et tri

Le processus est lancé lorsqu'une plainte est reçue et saisie par un représentant d'IOC en fonction du service concerné. Les plaintes doivent être entrées dans le système **dans les deux jours ouvrables**.



## Accusé de réception

Si le problème constitue une plainte, un responsable de secteur est affecté à la plainte et l'agent de plaintes en accuse réception au plaignant par écrit, par téléphone ou en personne **dans les deux jours ouvrables**.



## Examen et affectation

L'agent de plaintes ou le responsable de secteur assigne au personnel les mesures à prendre pour résoudre la plainte.

**OU**

Réponse rapide aux plaintes promptement résolues et ne nécessitant pas d'enquête.

JOUR 2-29

## Enquête

Le responsable de secteur mène une enquête pour vérifier les fondements factuels de la plainte, puis propose des solutions. Des preuves et des informations pertinentes doivent être recueillies et consignées pour appuyer l'enquête. Le responsable de secteur peut faire appel à des tiers dans sa recherche des faits.

L'identité du plaignant ne doit être dévoilée que dans la mesure nécessaire afin de résoudre le problème ou de se conformer à la loi. Si le plaignant a demandé expressément que son identité soit tenue secrète, ses renseignements personnels ne peuvent être communiqués aux tiers, sauf si la loi l'exige. Quand l'enquête est terminée, le responsable de secteur en consigne les résultats et propose des solutions pour régler la plainte comme il se doit.

JOUR 30

## Réponse

Une fois l'enquête terminée, l'agent de plaintes fournit une réponse au plaignant dans les délais prévus par l'accusé de réception, soit généralement **dans les 30 jours à compter de l'envoi de l'accusé de réception**.

Solution

Recours

Contrôle, rapport, suivi et clôture