

PROMotion Intégration Société nouvelle

(PROMIS) favorise, depuis 1988, l'intégration des immigrants et des réfugiés à la société québécoise et la défense de leurs droits dans une vision de développement social.

Notre organisme accorde une très grande importance à la satisfaction de sa clientèle, c'est pourquoi une politique de traitement des plaintes est mise à la disposition de celle-ci en toute confidentialité et professionnalisme.

N'hésitez pas à contacter le responsable du traitement des plaintes de PROMIS.

PROMIS

3333, chemin de la Côte Sainte-Catherine
Montréal (Québec) H3T 1C8
(au coin de l'avenue Decelles)

(514) 345-1615
www.promis.qc.ca

Métro Côte-des-Neiges - ligne bleue + autobus 165 ou 535 Nord
(descendre au coin du chemin de la Côte Sainte-Catherine et du chemin de la Côte-des-Neiges, et marcher vers l'est jusqu'à l'avenue Decelles)

Ou métro Place des Arts + autobus # 129
(descendre au coin de l'avenue Decelles et du chemin de la Côte Sainte-Catherine).



PROMIS
Pour une société de droit, d'ouverture
et de compréhension mutuelle

**Politique
de traitement des plaintes**



Vous souhaitez nous faire part de votre insatisfaction ! PROMIS vous permet d'exposer la nature de votre plainte en toute confidentialité !

PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le service de traitement des plaintes est disponible de 9h à 17h du lundi au vendredi.

Le directeur général est responsable du traitement des plaintes.

RÉCEPTION DES PLAINTES

Le plaignant doit **exposer la nature de sa plainte et fournir les renseignements ou documents qu'il jugera pertinents.**

Le responsable du traitement de la plainte s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées. Si nécessaire, elle dirige le plaignant vers un autre interlocuteur (personne ou organisme).

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Dans le cas où le plaignant la transmettrait verbalement, la personne responsable du traitement des plaintes rencontrera le plaignant pour l'aider à rédiger sa plainte. **Ce dernier devra signer le document une fois finalisé. Ceci dans le but de formaliser le dépôt de la plainte.**

OUVERTURE D'UN DOSSIER DE PLAINTE

La personne responsable du traitement des plaintes ouvre un dossier en utilisant le **formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte** pour recueillir les renseignements pertinents.

Lors de l'inscription de la plainte, **le plaignant doit s'identifier.** Seules les personnes concernées seront avisées de la plainte pendant son traitement. Lors de ses rapports au conseil d'administration, la personne responsable du traitement des plaintes identifie le plaignant par le **numéro d'enregistrement** de sa plainte, et l'employé visé par la plainte, par son **numéro**, et ce, jusqu'à ce que l'identité des personnes en cause devienne nécessaire pour la résolution de la plainte.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Lors de l'inscription de sa plainte, le plaignant fournit son nom et son adresse à la personne responsable du traitement des plaintes qui, par la suite, lui expédie **un accusé de réception formel dans un délai de 2 jours ouvrables.**

PROMIS s'engage à tenir le plaignant informé du résultat du traitement de sa plainte dans un délai maximal de 60 jours calendrier à compter du dépôt de la plainte.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Si la plainte concerne une attitude, un comportement ou un service régulier donné par un membre du personnel, la personne responsable du traitement des plaintes évalue le bien-fondé de la plainte et détermine la suite à y apporter en fonction des lois, des politiques administratives en vigueur, du code d'éthique de l'organisme et de la convention collective.

Si la plainte ne relève pas des compétences de PROMIS, la personne responsable du traitement des plaintes réfère si possible le plaignant à un organisme ou (autorité) compétent.

RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La personne responsable du traitement des plaintes rapporte au conseil d'administration, sur une base périodique, les plaintes enregistrées.

ARCHIVAGE DES PLAINTES

Tous les dossiers de plaintes constitués par PROMIS sont confidentiels et conservés sous clés à la place d'affaires de la corporation pendant cinq (5) ans. La personne responsable du traitement des plaintes peut y accéder pour des raisons administratives.