

## **Le Regroupement Mamit Innuat Inc.**

### **Procédure de plainte**

#### **Objectif :**

**Mettre en place une procédure pour le traitement des plaintes  
Analyser les plaintes**

#### **But :**

**Améliorer la qualité de service pour la clientèle desservie par Mamit Innuat Inc.**

#### **Pour qui?**

**Toutes personnes recevant les services de Mamit Innuat**

**La plainte sera traitée verbalement ou par écrit.**

**La personne qui reçoit la plainte par téléphone ou par personne interposée remplira le formulaire de plainte que vous trouverez ci-joint.**

**Pour la plainte soit étudiée, le (la) plaignant (e) devra signé (e).**

**La personne responsable du département procédera à l'analyse de la plainte et verra si elle est recevable ou pas. Si la plainte a été évaluée non recevable, une lettre écrite sera envoyée au plaignant / à la plaignante en apportant les motifs de l'analyse de la plainte.**

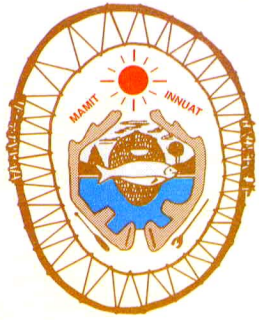
**Après cette démarche, si elle est recevable, les actions devront être prises. Si l'employé (e) visé (e) a eu des manquements dans son travail, les mesures disciplinaires devront être prises tout dépendant le degré de la faute.**

**Une lettre sera écrite au plaignant / à la plaignante afin de lui assurer les correctifs qui ont été apportés à sa plainte et une copie conforme à la direction générale.**

#### **Délais de réponse:**

**accusé réception 1 semaine**

**traitement de la plainte 30 jours**



**Regroupement Mamiit Innuat Inc.**  
**350 rue Smith, bureau \_\_\_\_\_**  
**Sept-Iles (Québec)**  
**G4R 3X2**

## **Formulaire de plainte**

Nom de la plaignante :

Adresse :

Code postal :

Téléphone:

Secteur visé:

Employé (e) visé:

Brève description de la plainte :

Date:

Signature: