



TRAITEMENT DES PLAINTES
Politique et procédures

Janvier 2018

TABLE DES MATIÈRES

1.0	INTRODUCTION	3
2.0	DÉFINITIONS	3
3.0	RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES	3
4.0	PLAINTÉ INFORMELLE	4
5.0	PLAINTÉ FORMELLE	4
5.1	TRANSMISSION DE LA PLAINTÉ	4
5.2	RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	4
5.3	ENQUÊTE ET MÉDIATION	5
5.4	COMITÉ	5
5.5	DURÉE ET RÉOLUTION	5
6.0	RAPPORT	5
7.0	CONSERVATION	5

1.0 INTRODUCTION

william.coop a décidé de mettre en place une gestion standardisée des plaintes grâce aux procédures définies dans cette politique. Par le fait même, elle se dote d'une structure qui lui permet de mieux respecter les principes d'une gestion équitable.

La présente politique vise donc à standardiser et rendre plus facile d'application la gestion des plaintes au sein de la coopérative.

2.0 DÉFINITIONS

Une plainte consiste en l'expression de l'insatisfaction d'un membre, d'un fournisseur, d'un partenaire ou de quiconque à l'égard de william.coop, en ce qui a trait à une activité ou au personnel de la coopérative.

Une plainte peut être informelle ou formelle. Dans le premier cas, elle sera soumise verbalement ou par écrit, alors que dans le second cas, elle devra obligatoirement l'être par écrit et adressée au responsable du traitement des plaintes comme défini ci-dessous.

Une plainte doit toujours être traitée de façon confidentielle et objective.

3.0 RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes informelles peuvent être traitées par le service clientèle ou tout employé de la coopérative avec qui le plaignant est en communication.

Le traitement des plaintes formelles doit être réalisé par le responsable du traitement des plaintes. Ce dernier a comme fonctions d'accuser réception de la plainte, de faire une enquête, de tenter de résoudre la plainte, de mettre sur pied le comité, s'il y a lieu, qui traitera de la plainte, de participer à celui-ci et de rapporter au plaignant les résultats du processus.

Le directeur général, relations d'affaires, sera le responsable du traitement des plaintes, sauf s'il est lui-même visé par une plainte, dans lequel cas, le directeur général, exploitation, agira comme responsable du traitement de la plainte.

4.0 PLAINTÉ INFORMELLE

Lorsqu'un plaignant a un reproche à faire à la coopérative ou s'il considère avoir subi un préjudice, il est invité à contacter le service clientèle de william.coop afin d'expliquer le problème et d'énoncer ses attentes.

L'employé du service clientèle ou l'équipe de direction de la coopérative pourra alors prendre toute décision qu'il trouvera raisonnable et qui sera susceptible de régler le problème du plaignant.

Si la situation est alors réglée à la satisfaction du plaignant, la plainte informelle est considérée close et aucun suivi ou rapport n'est alors nécessaire. Dans le cas contraire, l'employé de la coopérative doit aviser le plaignant que ce dernier doit désormais déposer une plainte formelle à william.coop.

5.0 PLAINTÉ FORMELLE

5.1 TRANSMISSION DE LA PLAINTÉ

Une plainte formelle doit obligatoirement être soumise par écrit et adressée au responsable du traitement des plaintes. Elle doit être présentée en remplissant le « Formulaire de transmission de plainte » et doit contenir les informations suivantes :

- Le nom et le prénom du plaignant;
- L'adresse postale et l'adresse courriel du plaignant;
- L'objet de la plainte et la description de la situation problématique;
- Les résultats attendus;
- La date;
- La signature du plaignant.

5.2 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Une fois la plainte reçue, le responsable du traitement des plaintes doit en accuser réception par courriel dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables.

5.3 ENQUÊTE ET MÉDIATION

Par la suite, il devra mener enquête et tenter de régler par médiation la plainte. Le responsable peut rencontrer des témoins afin d'évaluer le bien-fondé de la plainte et de mieux comprendre la situation.

5.4 COMITÉ

Si le règlement s'avère impossible, il doit mettre sur pied un comité incluant deux membres du conseil d'administration et lui-même afin d'évaluer les options pour régler la situation. Si la plainte concerne le responsable du traitement des plaintes, un comité de trois membres du conseil d'administration évaluera la plainte.

Le comité aura à évaluer le bien-fondé de la plainte et de déterminer les mesures à prendre, le cas échéant.

5.5 DURÉE ET RÉOLUTION

Un suivi doit être réalisé dans les trente (30) jours ouvrables. À la fin du processus, le responsable du traitement des plaintes enverra un rapport écrit par courriel au plaignant afin de l'informer de la décision prise par le comité.

6.0 RAPPORT

Après chaque traitement de plainte formelle, le comité mettra au courant le conseil d'administration de la nature de la plainte ainsi que du résultat de celle-ci.

7.0 CONSERVATION

Tous les dossiers de plaintes sont conservés sous clés pendant la durée des procédures. Les versions électroniques des documents sont conservées dans les archives de william.coop indéfiniment et seules les personnes autorisées peuvent y accéder.