

**Le Centre de santé communautaire  
du Grand Sudbury (CSCGS)**  
considère avec attention et respect toutes  
les plaintes formulées par le public dans  
le but d'améliorer la  
qualité de ses services.

**Plainte**

Nom : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Plainte : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# Procédure de traitement DES PLAINTES

- Toutes les plaintes sont acheminées à la direction générale.
- La première personne contactée par un plaignant doit, dans un contexte confidentiel, récolter l'information de base nécessaire au traitement de la plainte et acheminer cette information à la direction générale. Un plaignant peut être invité à contacter la direction générale immédiatement.
- La direction générale communique avec le plaignant et établit si ce dernier a discuté du problème avec l'employé ou le bénévole concerné.
- Le plaignant peut demander l'intervention de la direction générale immédiatement.
- La direction générale complète le formulaire de plainte lorsqu'elle reçoit une plainte écrite ou lorsqu'elle intervient dans le règlement d'une plainte téléphonique ou déposée en personne.
- La direction générale transmet une copie du formulaire de plainte complété au superviseur de l'employé ou du bénévole de même qu'une copie à l'employé ou au bénévole concerné. Une copie de la plainte écrite est jointe si c'est le cas. L'employé ou le bénévole a l'opportunité de compléter une section de ce formulaire afin d'offrir des explications quant aux circonstances entourant la plainte et de recommander des solutions possibles au problème ou conflit.

- La direction générale analyse les informations recueillies et, en consultation avec le superviseur de l'employé ou du bénévole concerné, détermine si des mesures correctives doivent être prises.
- La direction générale communique les conclusions de son enquête au plaignant de même qu'à l'employé ou au bénévole concerné.
- Cette résolution est finale sauf si la plainte est envers la direction générale ou le conseil d'administration. Dans ces cas, le conseil d'administration détermine la résolution appropriée à la plainte. Cette résolution est finale et est communiquée au plaignant et à la direction générale par la présidence du conseil d'administration.

[www.santesudbury.ca](http://www.santesudbury.ca)



Centre de  
**santé communautaire**  
du Grand Sudbury