

# Améliorer la qualité de nos services : notre préoccupation !

## Processus de traitement des plaintes

### Rappel des droits et des obligations des membres

#### Droits

- ⤴ Etre informé sur les services
- ⤴ Etre informé de tout changement le plus rapidement possible
- ⤴ Etre traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre intégrité
- ⤴ Accepter ou refuser les produits offerts
- ⤴ Participer aux réflexions et aux décisions
- ⤴ Recevoir des services adéquats
- ⤴ Pouvoir porter plainte sans risque de représailles, et
- ⤴ Etre informé de la procédure de gestion des plaintes

#### Obligations

- ⤴ Devenir membre de CSUR et payer ses parts de qualification ainsi que sa cotisation annuelle, s'il y a lieu
- ⤴ Respecter les travailleurs
- ⤴ Respecter et adhérer aux valeurs de la coopérative
- ⤴ Agir dans un esprit de coopération pour améliorer le service
- ⤴ Payer ses factures
- ⤴ Respecter les heures d'ouverture du bureau et des points de chute
- ⤴ Communiquer sa satisfaction ou son insatisfaction

### Comment et pourquoi porter plainte ?

**Vous êtes insatisfait des services que vous avez reçus ou vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés ?** Nous sommes là pour traiter votre plainte, améliorer la qualité de nos services et s'assurer du respect de vos droits.

Tous les membres peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, soit par téléphone, courrier ou courriel au service de l'amélioration continue.

Porter plainte est un geste constructif quand il s'agit d'assurer le respect des droits des membres. Vous pouvez ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

Considérez tout de même qu'il est parfois plus simple d'en parler d'abord aux personnes concernées.

### **Service de l'amélioration continue**

plaintes@csur.ca

450-451-2787 poste 4

**Par courrier :** 633 route Principale, Sainte-Marthe, Québec J0P 1W0

Toutefois, si votre plainte concerne le service de l'amélioration continue ou un de ses représentants ou si vous demeurez insatisfait une fois l'analyse de votre plainte terminée, vous pouvez vous adresser, verbalement ou par écrit, à la direction générale.

### **Direction générale**

directiongenerale@csur.ca ; 450-451-2787 poste 3

Enfin, si votre plainte concerne la direction générale, communiquez directement avec la présidence à [presidence@csur.ca](mailto:presidence@csur.ca)

### **Responsabilités des personnes habilitées à traiter les plaintes**

- 1) Problème isolé : faciliter une entente entre le plaignant et la personne concernée
- 2) Problème récurrent : enquêter plus profondément pour recueillir les faits et rapporter à la personne concernée pour corriger la situation (et à la direction générale si nécessaire)
- 3) Infraction flagrante impliquant un risque pour CSUR ou ses membres : informer la direction générale et agir rapidement.
- 4) Plaintes impliquant le personnel : rassembler l'information pertinente et la communiquer à la direction générale.
- 5) Plaintes impliquant la direction générale : rassembler l'information pertinente et acheminer le dossier au conseil d'administration.

### **Processus de gestion de la plainte**

Le travailleur désigné plus haut reçoit votre plainte ou peut vous aider à la formuler.

Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vérifiera et validera les faits et l'information

- a) auprès du plaignant et,
- b) auprès des personnes concernées.

Il intervient de la manière qu'il juge la plus appropriée et en fait rapport à la direction générale et ce, sans délai.

Dans tous les cas de plainte, les personnes concernées recevront en premier lieu un avis verbal ou un courriel d'information de la personne ayant traité la plainte.

Si la situation ne se règle pas, un avis écrit est envoyé par la direction générale. En présence d'un motif sérieux ou dans le cas où la situation met à risque les opérations de CSUR, la direction générale peut enclencher le processus de mesures disciplinaires qui peut mener à un congédiement et le Conseil d'administration peut exclure le membre fautif.