



Procédure de traitement des plaintes

Moyens pour déposer une plainte:

- Par téléphone: **450-966-6088**
S'adresser au directeur général
- Par courriel, grâce au site web: www.signaterre.com
Les courriels envoyés à partir du site web peuvent être envoyés de façon anonyme.
Ces courriels sont envoyés directement au directeur général.
- En personne: **175, Chemin de la Cabane-Ronde, Mascouche**
S'adresser au directeur général

Procédure de traitement des plaintes:

Toute plainte doit être traitée avec sérieux et suivi avec rigueur. Les plaignants doivent être accueillis avec respect et une écoute attentive.

Lorsque le directeur reçoit une plainte. Il collecte les informations suivantes sur un formulaire de plainte informatisé (voir annexe) : date, organisme ou citoyen plaignant, détails de la plainte, éléments observés par le plaignant. Le plaignant peut également laisser ses coordonnées afin que Signaterre puisse communiquer les actions ou les résultats des vérifications relatives au suivi de la plainte.

Lors de la réception de la plainte, le directeur peut transmettre certaines informations au plaignant. Les informations transmises sont inscrites sur le formulaire de plainte.

Signaterre doit ensuite vérifier les éléments observés par le plaignant ou en lien avec la plainte. Ces vérifications sont inscrites au formulaire de plainte.

Le directeur général, le VP environnement et le président évaluent la plainte et les vérifications faites. Si possible, des actions correctives sont effectuées ou des mesures d'atténuation sont mises en place. Ces actions sont inscrites au formulaire de plainte.



Si le plaignant a laissé ses coordonnées, le directeur de Signaterre communique avec le plaignant pour lui transmettre les informations pertinentes relatives au suivi et au traitement de la plainte, ainsi que les actions entreprises ou les mesures d'atténuation mises en place.

Les plaintes reçues, le traitement effectué et les actions entreprises doivent être présentés au comité de vigilance à la séance suivant la plainte.

Le formulaire de plainte informatisé est conservé en archive.