

POLITIQUE DE RÉOLUTION DES PLAINTES

Numéro de la politique	12-13-07 FR	Version	1
Élaborée par	Association Atlantique	Approuvée par le conseil le	16 décembre 2014
Personne responsable	Comité de Gouvernance	Date prévue de l'examen	Décembre 2014

Introduction

La CBDC Victoria Madawaska-Sud joue un rôle important dans le développement économique communautaire. Nous nous efforçons d'offrir à nos clients des services financiers de qualité conformément à nos objectifs et nos obligations envers nos partenaires financiers.

Nous reconnaissons que de temps à autre, un client ou un client potentiel pourrait être insatisfait de la décision de la CBDC Victoria Madawaska-Sud concernant les préjugés possibles comme ceux reliés à la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques. Nous accueillons volontiers l'occasion de résoudre les plaintes des individus insatisfaits d'un service ou d'une décision basée sur les préjugés possibles comme ceux reliés à la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques. Les commentaires des clients seront utilisés pour aider à améliorer les services pour tous les clients. De plus, les membres de la collectivité ont l'occasion d'être nommés et de siéger au conseil de la CBDC Victoria Madawaska-Sud. Ce conseil a la responsabilité ultime de définir la politique, les procédures et l'exploitation de la CBDC Victoria Madawaska-Sud. Il est donc important qu'il existe un processus clair et accessible pour les individus cherchant réparation aux préoccupations découlant d'une relation ou d'une relation potentielle avec la CBDC Victoria Madawaska-Sud.

Objectif

Cette politique indique comment soumettre une plainte à la CBDC Victoria Madawaska-Sud, basée sur les préjugés possibles comme ceux reliés à la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques, et comment cette plainte sera évaluée et traitée.

Définition des plaintes et des plaignants admissibles

Une plainte désigne toute expression d'insatisfaction, qu'elle soit écrite ou orale, au sujet d'un service ou d'une décision que la CBDC Victoria Madawaska-Sud a fournie ou n'a pas fournie, prise ou refusé de prendre, qui s'est traduite par une perte financière, une détresse matérielle ou un inconfort matériel, ou le potentiel que de telles pertes ou inconforts surviendront.

La CBDC Victoria Madawaska-Sud acceptera uniquement les plaintes des plaignants admissibles. Les plaignants admissibles sont :

- un client de la CBDC Victoria Madawaska-Sud, un client potentiel ou un ancien client;
- un représentant ou un bénéficiaire désigné de l'une des personnes ci-dessus.

Décisions d'affaires appropriées

La CBDC Victoria Madawaska-Sud exerce pleinement son droit de prendre des décisions d'affaires appropriées concernant tout domaine de son exploitation, y compris l'admissibilité au crédit telle qu'énoncée dans les politiques de prêts de la CBDC Victoria Madawaska-Sud. Toutefois, les clients et les clients potentiels devraient s'attendre à ce que toutes les décisions d'affaires soient prises de manière équitable, fondées sur le mérite, et libres de préjugé illégitime ou de conflit d'intérêts réel ou perçu.

Toutes les plaintes admissibles seront traitées équitablement, uniformément et promptement.

Procédures pour déposer une plainte

Tout membre du personnel, agent ou bénévole de la CBDC Victoria Madawaska-Sud peut recevoir une plainte à n'importe quel endroit où la CBDC Victoria Madawaska-Sud exerce ses activités.

Une plainte peut être soumise par écrit ou à l'oral à un membre du personnel, un agent ou un bénévole de la CBDC Victoria Madawaska-Sud. Une plainte peut être soumise en personne, par lettre, par téléphone, par courriel ou encore par l'entremise d'un média social.

Le membre du personnel, l'agent ou le bénévole qui reçoit la plainte devra recueillir les renseignements suivants :

- le nom du plaignant;
- l'adresse et les coordonnées du plaignant;
- la relation du plaignant avec la CBDC Victoria Madawaska-Sud;
- la date et l'heure de réception de la plainte;
- la date et l'heure auxquelles la plainte a été déposée;
- le type de plainte (p.ex. perte financière, inconvénient, détresse, comportement, etc.);
- le nom de la personne qui a reçu la plainte;
- les mesures entreprises au moment de la réception de la plainte (p.ex. présentation d'excuses, remise d'une copie de la procédure de traitement interne des plaintes, autres renseignements fournis);
- la date à laquelle la plainte a été transmise au directeur général.

Les renseignements recueillis seront communiqués au plaignant. Il n'est pas nécessaire pour le plaignant de confirmer les renseignements recueillis.

Les renseignements seront également conservés dans un registre de plaintes.

Toutes les plaintes doivent être adressées à la directrice générale et une copie doit être transmise au Président. Si la plainte concerne la directrice générale, elle devra être adressée au président du comité de vérification. *[La hiérarchie ou le processus d'appel approprié doit être considéré : devrait commencer à la source, mais permettre l'escalade au prochain palier de gestion et doit considérer la possibilité de soumettre la plainte à la CBDC même.]*

Enquête sur les plaintes

La directrice générale ou le président, selon le cas, sera responsable d'intervenir et d'évaluer la plainte.

Si la directrice générale fait l'objet d'une plainte, le comité de vérification sera responsable de traiter la plainte. Si la directrice générale et le conseil d'administration sont visés par la plainte, le comité de vérification pourrait alors désigner une entité ou un individu indépendant qualifié non visé par la plainte pour traiter et évaluer la plainte.

Une enquête approfondie sera entreprise sur réception d'une plainte.

Des mesures appropriées seront entreprises pour identifier et résoudre tout problème récurrent ou systématique ainsi que tout problème spécifique identifié par une plainte.

Traitement des plaintes

La CBDC Victoria Madawaska-Sud réglera la plainte à la satisfaction du plaignant dans la mesure du possible et le plus rapidement possible.

Si la plainte ne peut être résolue rapidement ou sans enquête supplémentaire, un accusé de réception sera envoyé au plaignant dans les 5 jours suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception comprendra les renseignements suivants :

Le nom ou le titre du poste de la personne traitant la plainte ainsi qu'une copie de cette politique.

Réponse finale

La CBDC Victoria Madawaska-Sud a l'intention de fournir une réponse finale satisfaisante au plaignant le plus tôt possible et au plus tard 8 semaines suivant la réception de la plainte.

La réponse finale comprendra :

- un résumé de la plainte;
- un résumé de l'enquête sur la plainte;

- les points de vue de la CBDC Victoria Madawaska-Sud sur les questions soulevées par la plainte;
- les détails de tout recours pour régler la plainte;
- le droit du plaignant à transférer la plainte à *[s'il doit y avoir une autre voie de recours, elle devrait être insérée ici]* s'il demeure insatisfait de la réponse finale de la CBDC Victoria Madawaska-Sud.

Recours pour les plaintes

La CBDC Victoria Madawaska-Sud vise à améliorer ses services à tous les membres en raison des plaintes reçues.

Registres et rapports

La CBDC Victoria Madawaska-Sud gardera un registre de toutes les plaintes dont la résolution prend plus que le prochain jour ouvrable, pour une période de trois ans. La CBDC Victoria Madawaska-Sud soumettra un rapport annuel au conseil d'administration sur le montant et le type de plaintes traitées par la CBDC Victoria Madawaska-Sud.

Documents connexes

- Politique de confidentialité et de protection de la vie privée
- Politique sur les conflits d'intérêts
- Politique de résolution des plaintes

Autorisation



Gaitan Michaud
Président

Daté le 16 décembre 2013



Côme Ouellette
Secrétaire