

# **POLITIQUE DE RÉOLUTIONS DES PLAINTES**

## **Introduction**

CBDC Northumberland Inc. 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 à nos responsabilités par rapport à nos partenaires de financement.

Nous reconnaissons qu'il arrive de temps à autre qu'un client ou client potentiel de CBDC Northumberland Inc. soit mécontent d'une décision pour des raisons de préjugés potentiels comme la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou une incapacité mentale ou physique. Nous serons heureux de résoudre les plaintes de personnes qui sont mécontentes de nos services ou décisions en raison de préjugés potentiels comme la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou une incapacité mentale ou physique. Les réactions des clients nous permettent d'améliorer nos services à la clientèle. Par ailleurs, les membres de la communauté peuvent être mis en nomination et être élus au Conseil de CBDC Northumberland Inc. C'est ce conseil qui a l'ultime responsabilité d'établir les politiques, procédures et opérations de CBDC Northumberland Inc. Il est donc important que les personnes qui souhaitent obtenir réparation à la suite d'inquiétudes découlant d'une relation ou d'une relation potentielle avec CBDC Northumberland Inc. disposent de procédures claires.

## **Raison d'être**

La présente politique détermine la façon de soumettre une plainte à CBDC Northumberland Inc., plainte fondée sur des préjugés potentiels comme la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou une incapacité mentale ou physique et la manière dont on doit faire enquête et y donner suite.

## **Définition de plaintes et de plaignants admissibles**

Une plainte, c'est toute expression de mécontentement, qu'elle soit verbale ou écrite, quant à un service ou une décision que CBDC Northumberland Inc. a offert ou non, a prise ou refusé de prendre, et qui entraîne une perte financière, une difficulté ou un inconfort matériel, ou qui pourrait entraîner de tels pertes ou inconforts.

CBDC Northumberland Inc. n'acceptera que les plaintes provenant de plaignants admissibles. Les plaignants admissibles sont :

- un client, potentiel ou ancien, de CBDC Northumberland Inc.;
- un bénéficiaire désigné ou un représentant d'une des parties ci-dessus.

## **Décisions opérationnelles appropriées**

CBDC Northumberland Inc. affirme pleinement son droit de prendre les décisions opérationnelles appropriées dans ses domaines d'activité, y compris l'admissibilité des individus au crédit telle que mentionnée dans les politiques de prêt de CBDC Northumberland Inc. Les clients ou clients potentiels sont cependant en mesure de s'attendre à ce que toutes les décisions soient prises de manière équitable, basée sur le mérite, et exempte de tout conflit d'intérêts réels ou perçus ou de préjugé illégal.

Toutes les plaintes admissibles seront traitées rapidement, de façon équitable et uniforme.

### **Procédures de soumission d'une plainte**

Tout membre du personnel, agent ou bénévole de CBDC Northumberland Inc. peut recevoir une plainte en quelque endroit où CBDC Northumberland Inc. fait affaire.

Une plainte peut être soumise verbalement ou par écrit à un membre du personnel, agent ou bénévole de CBDC Northumberland Inc. Une plainte peut être soumise en personne, par lettre, par téléphone, par courriel et elle peut aussi être faite via les médias sociaux.

Le membre du personnel, agent ou bénévole qui reçoit la plainte doit prendre note des renseignements suivants :

- Nom du plaignant,
- Adresse et coordonnées du plaignant,
- Relation entre le plaignant et CBDC Northumberland Inc.,
- Date et heure de réception de la plainte,
- Date et heure où la plainte s'est produite,
- Teneur de la plainte,
- Type de plainte (p. ex. : perte financière, inconvenient, difficultés, comportement, etc.),
- Nom de la personne qui reçoit la plainte,
- Mesure prise au moment de recevoir la plainte (p. ex. : offert des excuses, fourni une copie de la procédure interne sur la résolution des plaintes, autres renseignements),
- Date à laquelle la plainte a été transmise au directeur général.

Toute l'information recueillie sera communiquée au plaignant. Il n'est pas nécessaire que le plaignant confirme l'information notée.

Toute l'information sera versée au registre des plaintes.

Toutes les plaintes doivent être adressées au directeur général, avec copie au Président. Si la plainte porte sur le directeur général, la plainte sera soumise au comité exécutif.

### **Enquête sur les plaintes**

Le directeur général ou le comité exécutif, selon le cas, aura pour responsabilité de prendre les mesures voulues et de faire enquête sur la plainte.

Si la plainte porte sur le directeur général, alors ce sera le comité exécutif du Conseil de direction qui aura pour tâche de s'en occuper. Si la plainte porte à la fois sur le directeur général et le Conseil de direction, ce sera alors au comité exécutif de l'Association des CBDC du Nouveau-Brunswick de prendre les mesures voulues et de faire enquête sur la plainte.

Il faut amorcer une enquête approfondie dès réception d'une plainte.

On prendra les mesures appropriées pour identifier et résoudre tout problème récurrent ou systématique ainsi que tout problème spécifique identifié par une plainte.

### **Réponses aux plaintes**

CBDC Northumberland Inc. résoudra la plainte à la satisfaction du plaignant aussitôt que c'est possible de le faire.

Si on ne peut résoudre la question rapidement ou sans enquête, on enverra un accusé de réception au plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte.

Cet accusé de réception inclura les renseignements suivants :

Nom et titre de la personne qui s'occupe de la plainte; et

Un exemplaire de cette politique

### **Réponse finale**

CBDC Northumberland Inc. souhaite fournir au plaignant une réponse finale satisfaisante dans les plus brefs délais et au plus tard dans les huit (8) semaines qui suivent la réception de la plainte.

La réponse finale comprendra :

- Un résumé de la plainte,
- Un résumé de l'enquête sur la plainte,
- L'opinion de CBDC Northumberland Inc. sur les questions soulevées dans la plainte,
- Les détails de toute réparation pour résoudre la plainte,
- Le droit du plaignant de porter sa plainte au Comité exécutif de l'Association des CBDC du Nouveau-Brunswick s'il n'est pas satisfait de la réponse finale de CBDC Northumberland Inc.

### **Réparation des plaintes**

CBDC Northumberland Inc. cherchera à améliorer ses services à tous les membres à l'issue des plaintes reçues.

### **Dossiers et rapports**

CBDC Northumberland Inc. conservera tous les dossiers de plaintes pendant une période de trois (3) mois sauf pour ceux pour lesquels il n'a fallu que le jour ouvrable suivant pour la résoudre. CBDC Northumberland Inc. soumettra un rapport annuel au Conseil de direction quant au nombre et aux genres de plaintes dont s'est occupé CBDC Northumberland Inc.

**Documents connexes**

- Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels
- Politique sur les conflits d'intérêts
- Politique de résolution des plaintes

**Autorisation**

Greg McNulty – Agent des politiques

Octobre 2013