



## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Par la présente politique, le camp s'assure de traiter efficacement les plaintes, d'en assurer le suivi et de poser les actions qui peuvent en résulter. La consignation des commentaires permet non seulement de répondre adéquatement aux demandes, mais également d'établir les forces et faiblesses du camp en vue d'une amélioration.

Tous les commentaires devraient être consignés dans le tableau de suivi. La plainte aura un traitement particulier afin d'assurer un bon service à la clientèle.

### REGISTRE DES COMMENTAIRES

Nature du commentaire	Explication	Personne ayant fait le commentaire	Personne ayant traité le commentaire	Actions à poser	Suivi à réaliser

### DÉMARCHE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Étape	Responsable	Délais (en jours ouvrables)
Rédaction de la plainte	Plaignant ou plaignante	Immédiat
Copie de la plainte et remise au directeur selon le site	Personne recevant la plainte	12h
Analyse de la plainte par le directeur du site	Coordonnateur de site	24h
Retour sur les solutions et le suivi de la plainte auprès du plaignant ou plaignante	Coordonnateur de site	48h
Consignation des plaintes au registre	Directeur du camp	72h

*\*Selon l'urgence de la plainte, le délai peut être plus rapide qu'indiqué.*

## RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Poste	Nom	Téléphone	Courriel
Directeur du camp #1	Benoit Gagnon	514-442-7492	info@chrysaliscamps.com

## FORMULAIRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Nature du commentaire :

- Demande spécifique  Problématique  
 Suggestion / Recommandation  Plainte

Nom de la personne qui émet le commentaire

Prénom		Nom	
Prénom de l'enfant		Nom de l'enfant	
Téléphone :		Courriel :	

Je souhaite que mon commentaire demeure confidentiel et ne soit traité que par la personne responsable du traitement des plaintes.

Je souhaite que mon commentaire soit partagé aux membres du personnel concerné.

**Personne concernée par la plainte :** \_\_\_\_\_

**Explications :**

---

---

**Amélioration suggérée :**

---

---

**Traitement de la plainte**

Je souhaite avoir un suivi par téléphone dans les 72 heures au numéro suivant :

---

Je souhaite avoir un suivi par courriel dans les 72 heures à l'adresse suivante :

---

Je ne souhaite pas particulièrement avoir de suivi. Je veux simplement que mon commentaire soit reçu par les responsables du camp.

**Signature :** \_\_\_\_\_ **Date :** \_\_\_\_\_