



Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DU CANA.

### 1. Objectif de la politique

Cette politique a pour objectif d'encadrer le traitement des plaintes formulées au CANA.

### 2. Personnes et groupes visés

La présente politique s'adresse à toute personne ou entreprise insatisfaite des services offerts par le CANA.

### 3. Définitions

Plainte : Expression d'une insatisfaction d'une personne ou d'une entreprise à l'égard d'un service reçu. Il peut également s'agir d'une requête demandant d'agir conformément aux politiques et directives en vigueur ou signalant un dysfonctionnement concernant l'application des politiques et directives. La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Responsable des plaintes : Personne désignée pour agir à titre de responsable des plaintes, au nom du CANA.

### 4. Principes directeurs

Le plaignant sera accueilli et traité avec diligence, respect et empressement. La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité. Le responsable des plaintes sera équitable et impartial dans le traitement des plaintes.

Un suivi sera fait auprès du plaignant à la suite de la formulation de sa plainte. Les renseignements qui lui seront transmis seront clairs, précis et complets. Le personnel est partie prenante à cette démarche et participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

## 5. Procédure de formulation et de traitement des plaintes

La personne qui désire formuler une plainte pourra s'adresser, par écrit ou par téléphone, au responsable des plaintes du CANA :

### **Responsable des plaintes**

Direction générale  
10780 Rue Laverdure  
Montréal, H3L 2L9  
Téléphone : (514) 382 0735  
Courriel : [traitementdesplaintes@canamtl.com](mailto:traitementdesplaintes@canamtl.com)

Un accusé de réception sera expédié au plus tard dix jours ouvrables après la réception (lettre ou courriel) de la plainte.

Le responsable des plaintes consignera la plainte ainsi que tous les renseignements susceptibles de bien la définir. Il analysera la plainte et y donnera suite de façon appropriée. Une réponse sera ensuite donnée au plaignant, par écrit ou par téléphone. Si le plaignant demeure insatisfait, le responsable des plaintes l'informerá des recours possibles. La plainte sera finalement inscrite dans un registre à des fins de reddition de comptes.

*Publication 2022*