

Excellence du service à la clientèle — Marche à suivre pour formuler une plainte

Afin de garantir le succès de votre établissement en Outaouais, Accueil-Parrainage Outaouais (APO) s'engage à vous offrir le meilleur service possible.

Si vous estimez ne pas avoir été bien servi par APO ou l'un de ses représentants, n'hésitez pas à communiquer avec la direction générale afin qu'elle explore avec vous les différentes pistes de solution visant à régler le problème. Vous pouvez également consulter notre **Politique de traitement des plaintes de la clientèle ou des plaintes à l'égard des services, du comportement du personnel ou de la direction** sur notre site Web (www.apo-qc.org/fr/qui-sommes-nous/rapports-annuels-plans-strategiques-et-politiques).

Porter plainte

Si vous souhaitez formuler une plainte officielle, suivez les étapes ci-dessous :

- 1) Veuillez remplir le **Formulaire de plainte**. Vous trouverez le formulaire (en français) sous la boîte postale dorée, située entre les deux portes de l'entrée de l'APO. Une version française et des versions traduites en arabe, en espagnol et en anglais sont également accessibles à partir du site Web de l'APO (www.apo-qc.org), sous l'onglet **Qui sommes-nous**, ou demandez-les à l'accueil. Tous les renseignements demandés doivent être inscrits sur le formulaire.
- 2) Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire ou pour vous expliquer les procédures liées au traitement de la plainte, vous pouvez demander l'aide d'une tierce personne ou d'un interprète. Dans les cas où les services d'un interprète rémunéré par APO sont requis, tous les frais sont à la charge de l'organisme.
- 3) Une fois le formulaire rempli, vous devez le déposer dans la boîte postale dorée prévue à cet effet à l'entrée de l'APO (entre les deux portes). Vous pouvez venir porter votre formulaire rempli du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, au 124, rue Jeanne-d'Arc, à Gatineau.

Traitement de la plainte

- 1) Seul le Comité de gestion des plaintes est autorisé à prendre connaissance des plaintes formulées. Il est formé de 3 personnes (direction et 2 administrateurs de l'organisme, ou un substitut si la plainte vise l'une des personnes formant le Comité).
- 2) Une fois la plainte reçue, un accusé réception vous sera envoyé dans un délai de 3 jours ouvrables.
- 3) Le Comité de gestion des plaintes dispose de 15 jours ouvrables pour traiter de façon confidentielle et objective la plainte reçue et vous faire part de la décision rendue.

Merci!