

Politique de traitement des plaintes

Objectif de la politique

La présente politique a pour objectif d'indiquer la procédure à suivre en cas d'insatisfaction des services reçus. La plainte ou le commentaire doit concerner les services offerts par Accès Travail Portneuf.

Procédure

- Il est d'abord recommandé au plaignant de communiquer avec le conseiller qui lui a offert le service afin de lui faire part de son insatisfaction.
- Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte écrite à l'adresse de courriel suivante :

atp@portneufplus.com

La plainte doit comprendre les éléments suivants :

- des informations détaillées concernant l'insatisfaction;
- les démarches réalisées pour tenter de régler l'insatisfaction;
- les attentes du plaignant envers Accès Travail Portneuf pour régler l'insatisfaction.

Engagement d'Accès Travail Portneuf

Accès Travail Portneuf s'engage à fournir un accusé de réception de la plainte dans un délai de 15 jours ouvrables et à transmettre une réponse écrite dans un délai de 30 jours ouvrables.

Entrée en vigueur

Cette politique est en vigueur depuis le 15 juillet 2020.