POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

TRUDEL JOHNSTON & LESPERANCE

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par TJL. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute et d'amélioration continue.

RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la politique est M. Alexandru Bleandura, parajuriste principal.

Le responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre à la personne plaignante.

PLAINTE

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'une insatisfaction à l'égard de TJL en lien avec la protection de ses renseignements personnels par un individu qui s'estime lésé.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche visant simplement à faire corriger un renseignement personnel, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de TJL et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

RÉCEPTION DE LA PLAINTE

La personne qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse indiquée à la fin de la présente politique. La communication doit indiquer les éléments suivants:

- nom de la personne qui se plaint
- son adresse
- son numéro de téléphone
- son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant
- sa qualité : En son nom personnel, En tant que Tuteur ou titulaire de l'autorité parentale
- Motifs de la plainte soumis

Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle.

Un.e employé.e saisi.e d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique.

Un.e employé.ee qui reçoit une plainte verbale doit informer la personne qui se plaint de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à TJL sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- la plainte écrite;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- la réponse finale au plaignant écrite et motivée.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de TJL à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 22 septembre 2023.

POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LE RESPONSABLE :

M. Alexandru Bleandura (alexandru@tjl.quebec) ou à l'adresse suivante – Responsable de la protection des renseignements personnels, Trudel Johnston & Lespérance, 750 côte de la Place-d'Armes, bureau 90, Montréal (QC) H2Y 2X8.