

OBJET : Traitement des plaintes du public	N° D462
Date : le 30 mars 1998	Page 1 de 1

Le personnel a avantage à encourager le traitement des plaintes par écrit. Il est important de rassurer la personne qui formule une plainte écrite que sa plainte sera considérée et qu'un suivi sera assuré le plus tôt possible.

Le mot plainte est utilisé dans un sens large et n'est pas restreint aux seules plaintes graves et officielles. Cette directive s'applique pour tous les commentaires, suggestions, préoccupations et inquiétudes.

Responsable de la mise en œuvre : Coordonnateur des communications
Évaluation : Coordonnateur des communications

Procédure administrative : P462 « Traitement des plaintes du public »

Formulaires : --

OBJET : Traitement des plaintes du public	N° P462
Date : le 30 mars 1998	Page 1 de 1

1. Lettre de plainte

La lettre de plainte devrait comporter les éléments suivants :

- Nom et coordonnées de la personne
- Date
- Rappel des faits (quoi, quand, où...)
- Des suggestions pour l'amélioration lorsque possible.

2. Accusé de réception

L'accusé de réception devrait comporter les éléments suivants :

- Nom et coordonnées de la personne qui a traité la plainte
- Date
- Actions entreprises s'il y a lieu
- Remerciement pour l'intérêt manifesté envers le Conseil scolaire acadien provincial.