

GUIDE DE PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

– Étape 1 : Réception de la plainte

- Transmission de la plainte au directeur du lieu d'enfouissement de Sainte-Sophie.
- Inscription dans un formulaire de gestion de la plainte
- Rappel du plaignant ayant formulé la plainte afin de l'informer du traitement de sa plainte

– Étape 2 : Traitement de la plainte

- Vérification auprès de l'équipe des opérations;
- Identification de la source du problème;
- Mise en place des mesures correctives;

GUIDE DE PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

– Étape 3 : Suivi auprès du plaignant

- Retour effectué sur les mesures correctives mises en place et les demandes spécifiques du plaignant.

– Étape 4 : Suivi auprès du Comité de vigilance

- Inscription de la plainte et des mesures correctives dans le registre des plaintes;
- Présentation du registre des plaintes et des mesures correctives aux membres du Comité de vigilance.

GUIDE DE PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

• Coordonnées pour adresser une plainte

– Waste Management

- ✓ Par téléphone : Simon Mercier : (450) 431-2313 poste 231
- ✓ Par télécopieur : (450) 438-4342
- ✓ Par courriel : smercier@wm.com
- ✓ Par courrier : 2535, 1ère rue
Sainte-Sophie (Québec) J1J 2R7
- ✓ En personne : en vous présentant directement à l'accueil du site

– Comité de vigilance

- ✓ Par courriel : info@vigilancewmste-sophie.org

– Ville de Sainte-Anne-des-Plaines

- ✓ Par téléphone : (450) 478-0211

– Municipalité de Sainte-Sophie

- ✓ Par téléphone : (450) 438-7784

