

Schéma de gestion des plaintes

Une plainte est formulée via :

- Le site web du projet ou par courriel
- Par téléphone ou par fax
- En personne au bureau de chantier ou de projet
- Au comité de liaison

L'agent de liaison qui reçoit la plainte

- la communique au Directeur de la Construction ou de l'Exploitation
- l'inscrit au registre

Le Directeur analyse la plainte

Ressource externe
requis ?

Non

Oui

- Le Directeur achemine la plainte au département concerné
- Le département via un employé recommande les solutions au Directeur

- Le Directeur achemine la plainte au consultant concerné (sonore, suivi environnemental, télécommunications, etc.)
- Le Consultant remet son analyse

Le Directeur analyse les solutions et prend sa décision

Le Directeur ou l'agent qui a reçu la plainte répond au plaignant

Le plaignant est
satisfait ?

Non

Oui

Le Directeur ferme la plainte, complète le registre et transmet l'information au comité de liaison