



## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

### NOTRE MANDAT ET NOS ACTIVITÉS

La CITIM (Clef pour l'intégration au travail des immigrants) offre des services pour faciliter les démarches d'installation et de recherche d'emploi au Québec pour les personnes résidentes permanentes et celles possédant un statut temporaire par le biais de différentes activités collectives et d'accompagnement personnalisé visant à contribuer à leur intégration à la société québécoise.

Subventionné par Services Québec et le Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec, la CITIM vise la satisfaction de ses clients et l'excellence des services offerts. La CITIM souhaite également être constamment à l'écoute de ses clients.

### CLIENTÈLE VISÉE

La CITIM s'est engagée à fournir des services de qualité envers sa clientèle de façon confidentielle et professionnelle. La clientèle de la CITIM comprend toutes personnes immigrantes qui s'inscrit ou utilise ses services.

### NOTRE ENGAGEMENT

En tant qu'organisme offrant des services à une vaste clientèle, la CITIM s'efforce de traiter toute sa clientèle d'une manière équitable et respectueuse et de toujours veiller à leurs intérêts.

### LA CITIM S'EST ENGAGÉE :

- à offrir des services de qualité encadrés par du personnel qualifié ayant les compétences nécessaires pour accompagner les clients afin qu'ils atteignent leurs objectifs de s'insérer sur le marché du travail et de s'intégrer à la société québécoise
- à s'assurer que tous les renseignements relatifs à chacun de ses clients demeurent confidentiels
- à offrir des services en français
- à fournir un milieu sans discrimination et exempt d'harcèlement ainsi qu'un environnement sécuritaire pour les clients et les membres du personnel
- à ne tolérer aucune violence physique, ni tout autre forme d'agression.

### VOS RÉTROACTIONS

Vos rétroactions sont très importantes et peuvent nous aider à apporter des améliorations dans notre offre de services. Nous encourageons tous les clients qui bénéficient de nos services à nous faire part de leurs commentaires au sujet de la qualité des services offerts.

La CITIM a pris l'engagement de répondre à vos préoccupations et à vos plaintes équitablement et dans un délai rapide. Toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle et objective. Si vous souhaitez proposer une suggestion ou soumettre une plainte, voici la façon de faire :

### MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Pour toute suggestion ou plainte à l'égard de nos services, vous devriez tout d'abord en discuter avec l'employé(e) concerné(e).
2. Si votre plainte peut être réglée immédiatement et à votre satisfaction, la personne qui reçoit la plainte entreprendra le traitement de celle-ci.
3. Si la plainte ne peut être résolue immédiatement et à votre satisfaction, vous devriez déposer une plainte formelle au directeur des services d'intégration socioprofessionnelle. Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit au directeur des services d'intégration professionnelle. Une plainte verbale est dite informelle et ne pourra être traitée.

Pour déposer une plainte formelle et nous permettre de traiter celle-ci, la plainte doit contenir toutes les informations suivantes :

NOM ET PRÉNOM :

ADRESSE POSTALE :

ADRESSE COURRIEL :

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :

DESCRIPTION DE LA SITUATION/OBJET DE LA PLAINTÉ :

VOS ATTENTES :

DATE :

SIGNATURE :

4. La CITIM fera parvenir un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables suivant le dépôt de votre plainte.
5. La durée de traitement de votre plainte ne pourra pas excéder 21 jours ouvrables.
6. Vous serez informé des résultats de l'enquête en lien avec votre plainte et des actions menées par la direction.

Nous vous remercions de nous aider à maintenir l'excellence de nos services.

**Alexandra Tremblay**  
*Directrice des services d'intégration socioprofessionnelle*  
[atremblay@citim.org](mailto:atremblay@citim.org) | 514 987-1759 poste 232

**CITIM**  
1259, rue Berri, Bureau 900,  
Montréal (Québec) H2L 4C7

