

Processus de résolution des plaintes

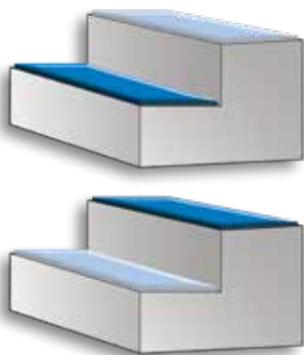
Qu'est-ce que le processus de résolution des plaintes?

Le Processus de résolution des plaintes (PRP) de l'Initiative dans la région de Port Hope (IRPH) est un processus à deux paliers mis en place pour aider à résoudre les plaintes du public déposées dans le cadre des projets de Port Hope et de Port Granby. Le processus vise à traiter les plaintes découlant de problèmes matériels et tangibles causés directement par les activités du projet.

Le PRP est axé sur la prévention, du fait qu'il s'efforce d'anticiper et de traiter proactivement les préoccupations avant qu'elles ne se transforment en plaintes. Toutefois, en dépit de ces efforts, il se peut que des plaintes soient déposées et doivent être réglées.

Pourquoi deux paliers?

Le processus à deux paliers permet de traiter rapidement les plaintes simples (palier 1) et de consacrer plus de temps et de réflexion aux plaintes complexes (palier 2).

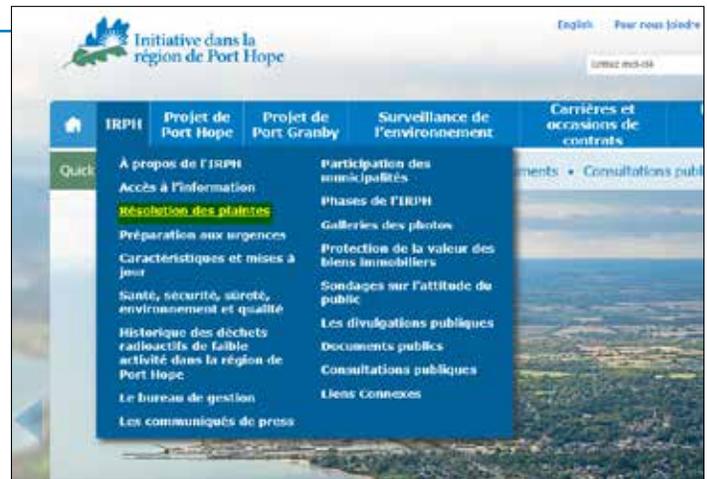


Plaintes de palier 1 : les deux parties s'entendent sur le problème et la façon de le résoudre.

Plaintes de palier 2 : elles sont plus complexes et nécessitent diverses approches pour en arriver à une solution.

Comment les paliers servent-ils à régler les plaintes?

Palier 1: Le plaignant et un membre de l'équipe de règlement des plaintes de l'IRPH se rencontrent et discutent des façons possibles d'aboutir à une solution rapide au problème. Par exemple, il pourrait s'agir d'ajuster l'horaire des activités effectuées près d'une résidence ou de trouver un moyen plus efficace de réduire les répercussions du bruit.



www.phai.ca - «Résolution des plaintes»

Palier 2: Le plaignant et un membre de l'équipe de résolution des plaintes de l'IRPH discutent du problème, mais les deux parties s'entendent sur le fait qu'elles ont besoin de plus de temps pour mieux comprendre les causes, les répercussions et les responsabilités avant de donner suite à la plainte. Le palier 2 peut signifier l'examen de données, comme les résultats de la surveillance environnementale, la consultation de spécialistes techniques, ou la participation d'un médiateur indépendant pour faciliter le règlement. Le palier 2 peut aussi être utilisé quand les coûts de la solution au problème sont élevés.

Comment avoir recours au PRP?

Le mieux est d'informer le bureau dès que possible, afin qu'il soit plus facile de cerner et de comprendre la source du problème. Communiquez avec le Bureau de gestion de l'IRPH pour exprimer votre préoccupation ou déposer une plainte. Vous pouvez le faire en personne, par téléphone, par courriel ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web de l'IRPH sous l'onglet « Résolution des plaintes », là où on peut aussi trouver le document complet sur le Processus de résolution des plaintes. Le formulaire et le document sont également disponibles sur papier au Centre d'échange d'information de l'IRPH au 25 Henderson Street à Port Hope.