

## Procédure de plainte

Une plainte est une manifestation d'insatisfaction à l'égard du programme, du service, d'un membre du personnel ou d'un tiers d'Embark étudiant corp.; elle se produit lorsqu'une personne croit que la Société ou son personnel n'a pas su fournir une expérience satisfaisante au point de prestation de service et cette personne souhaite, de façon implicite ou explicite, voir une résolution mise en œuvre.

**Remarque :** Le processus de dépôt des plaintes ne vise pas à traiter du résultat escompté (par exemple, un refus ou un montant de règlement).

Une plainte peut porter sur une ou plusieurs des questions suivantes :

- Délai de service
- Qualité du service
- Représentant (représentant du centre d'appels, tiers)
- Personnel
- Accès aux services

Le processus de dépôt des plaintes comprend les étapes ci-dessous.

### 1. Une personne dépose une plainte :

Une plainte peut être déposée de plusieurs façons :

- Les plaintes verbales sont transmises par téléphone à la ligne d'information générale de la Société au 905 270-8777.
- Les plaintes écrites peuvent être déposées en remplissant un formulaire de plainte et en l'envoyant par la poste, par télécopieur ou par courriel :

Service à la clientèle  
Embark étudiant corp.  
50 Burnhamthorpe Rd. West, Bureau  
1000 Mississauga (ON) L5B 4A5  
**Téléphone :** 905 270 8777 **Sans frais :** 1 800 363-7377  
**TTY :** 1 877 694-7944  
**Courriel :** [Ombudsman@embark.ca](mailto:Ombudsman@embark.ca)



Votre plainte doit comprendre ce qui suit :

- Vos coordonnées
- Un résumé de la plainte (détails, lieu, personnel concerné, résolution souhaitée, pièces jointes, date de dépôt de la plainte)
- Type de plainte
- Résultat escompté

Nous nous efforcerons de résoudre votre plainte dans les 14 jours suivant sa réception.

## 2. Résolution informelle

Les plaintes seront résolues de manière informelle dans la mesure du possible. Si votre plainte ne peut être réglée de façon informelle, elle sera enregistrée et fera l'objet d'un suivi du moment de la réception initiale jusqu'à son règlement. Nous vous ferons part des détails.

## 3. Évaluation

Le personnel déterminera si la plainte a été déposée auprès du bon service et :

- confirmera que la plainte ne constitue pas une demande de renseignements, une rétroaction, une suggestion ou un commentaire;
- vérifiera s'il existe des plaintes antérieures émanant de la même personne ou portant sur le même sujet;
- communiquera, au besoin, avec la personne à l'origine de la plainte pour clarifier le contenu et obtenir les détails manquants;
- procédera au classement et à la priorisation de la plainte;
- veillera à ce que les renseignements sont complets en vue de l'enquête.

Le personnel décrira les mesures qui seront prises pour régler l'enjeu et fournira une estimation quant à la durée de l'enquête.

## 4. Examen de l'évaluation

### Examen interne

Le personnel analysera ce qui s'est passé, déterminera les mesures appropriées pour résoudre l'enjeu (si possible) et résumera les constatations. Si la personne à l'origine de la plainte n'est toujours pas satisfaite, le personnel transmettra la plainte à l'échelon supérieur. Au besoin, la plainte sera transmise au gestionnaire et au comité directeur.

### Examen externe

L'examen interne des plaintes peut ne pas toujours aboutir à un règlement, et une personne ayant porté plainte peut demander un examen externe. L'examen externe peut prendre diverses formes :



- Organismes d'enquête externes – Certains organismes sont responsables de la reddition de comptes, du traitement des plaintes et des enquêtes; ils peuvent recevoir des plaintes du public et d'entreprises du secteur public.
- Règlement extrajudiciaire des différends – La médiation professionnelle permet un processus officiel de discussion en personne, aidant les parties à clarifier les questions et à trouver une solution acceptable.
- Autres mécanismes d'appel – Lorsqu'il existe des droits d'appel auprès de tribunaux externes ou d'autres recours juridiques, les personnes insatisfaites doivent savoir qu'elles peuvent avoir recours à ces options une fois les autres épuisées.

## 5. Résolution

Si la résolution est acceptée, la plainte est classée.

