



**Pekuakamiulnuatsh
Takuhikan**

AVIS PUBLIC

N/Réf. : G1 303 013

Entrée en vigueur du Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers

Suite à la consultation publique qui s'est déroulée du 11 février au 4 mars 2019, Pekuakamiulnuatsh Takuhikan annonce l'entrée en vigueur du nouveau *Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers*. L'adoption de ce règlement s'est faite lors d'une réunion régulière de Katakuhimatsheta (Conseil des élus) le 26 mars 2019.

Le nouveau règlement vise notamment à assurer une amélioration continue de l'offre de service, de l'approche client, des programmes et des encadrements offerts par Pekuakamiulnuatsh Takuhikan. Il repose sur une approche centrée sur les besoins, le dialogue et l'ajustement mutuel. À cet effet, le règlement prévoit une étape préalable de traitement des insatisfactions. Dans les cas où le dépôt d'une plainte officielle devient inévitable, le règlement prévoit un processus de traitement externe à l'organisation, ce qui assure une analyse indépendante et impartiale.

Le nouveau règlement ainsi que le rapport de la consultation publique sont disponibles sur le site Web www.mashteuiatsh.ca et aux bureaux de Pekuakamiulnuatsh Takuhikan, 1671, rue Ouiatchouan, à Mashteuiatsh.

Les personnes qui ont des questions ou qui désirent avoir des précisions peuvent joindre la ressource en accompagnement désignée en vertu du règlement :

M^{me} Anne Casavant
Conseillère au service à la clientèle
Pekuakamiulnuatsh Takuhikan
1671, rue Ouiatchouan, Mashteuiatsh (Québec) G0W 2H0
Téléphone : 418 275-5386, poste 1439
Courriel : anne.casavant@mashteuiatsh.ca

Rappelons que la ressource en accompagnement a notamment comme rôle de « recevoir les insatisfactions et les plaintes, veiller au respect des droits des usagers, à leur satisfaction, au traitement diligent de leur dossier et les accompagner dans les processus de traitement prévu au présent règlement ».

AFFICHÉ LE 26 MARS 2019