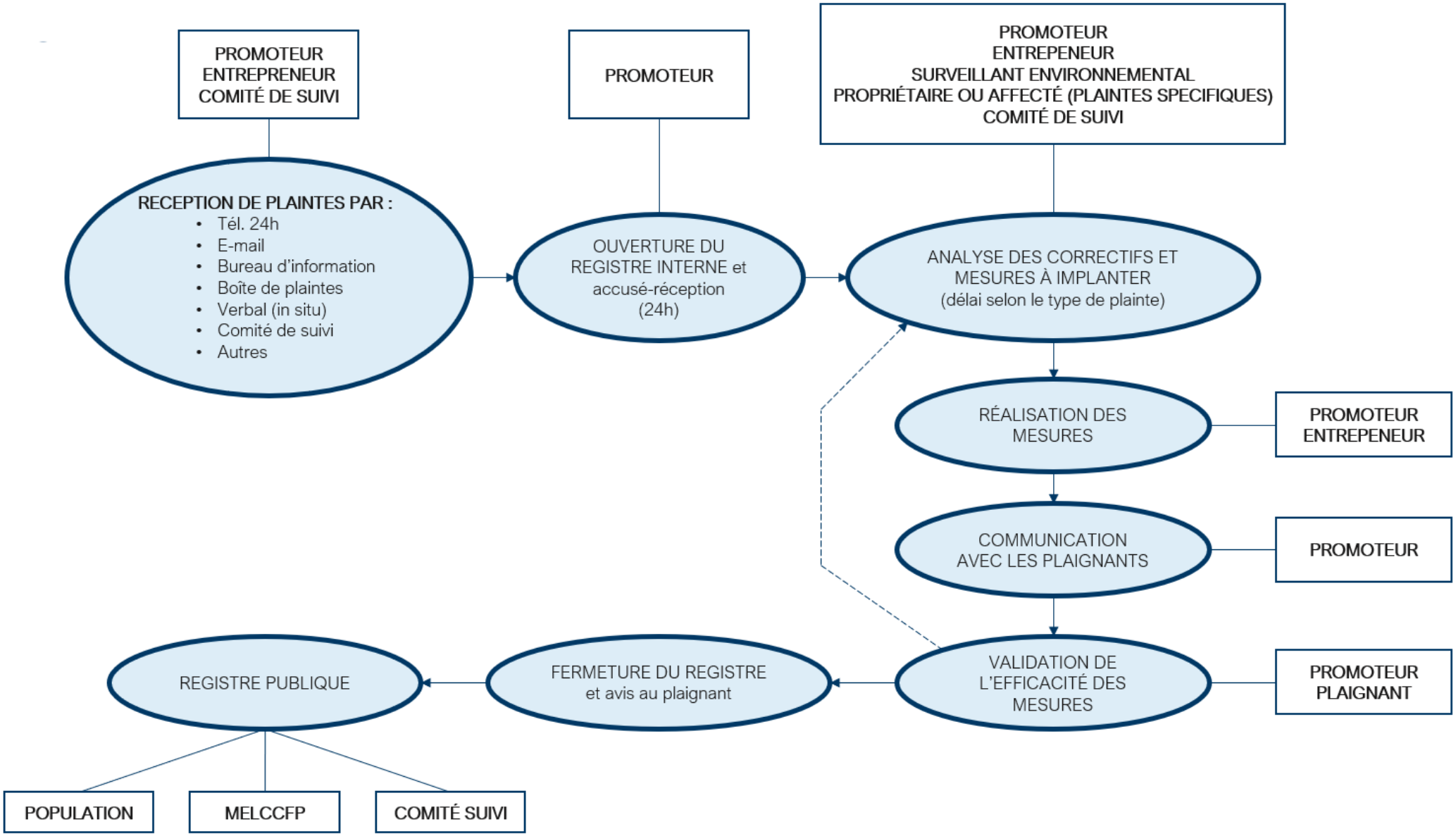
INNERGEX

Schéma du système de réception et de traitement des plaintes

2024-10-23


PROMOTEUR
ENTREPRENEUR
COMITÉ DE SUIVI
PROMOTEUR
PROMOTEUR
ENTREPENEUR
SURVEILLANT ENVIRONNEMENTAL
PROPRIÉTAIRE OU AFFECTÉ (PLAINTES SPECIFIQUES)
COMITÉ DE SUIVI
RECEPTION DE PLAINTES PAR :
• Tél. 24h
• E-mail
• Bureau d'information
• Boîte de plaintes
• Verbal (in situ)
• Comité de suivi
• Autres
OUVERTURE DU REGISTRE INTERNE et accusé-réception (24h)
ANALYSE DES CORRECTIFS ET MESURES À IMPLANTER (délai selon le type de plainte)
RÉALISATION DES MESURES
PROMOTEUR
ENTREPENEUR
COMMUNICATION AVEC LES PLAIGNANTS
PROMOTEUR
VALIDATION DE L'EFFICACITÉ DES MESURES
PROMOTEUR
PLAIGNANT
FERMETURE DU REGISTRE et avis au plaignant
REGISTRE PUBLIQUE
POPULATION
MELCCFP
COMITÉ SUIVI