

Gestion des plaintes et des griefs : Les six étapes du processus

Comment faire une plainte?

Saguenay ou Lac-Saint-Jean

Téléphone: 418 699-3666
Courriel: communautesriotinto@riotinto.com
En personne: 1954 rue Davis, Arvida, G7S 3B6
Internet: VotreRioTintoSLSJ.com

Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean

Téléphone: 418 668-0151
Courriel: bergelsjsial@riotinto.com
En personne: 600 rue Collard, Alma, G8B 1N4
Internet: energie.riotinto.com/demande

Qu'est-ce qui se passe ensuite?

1. Recevoir et filtrer

24 h
ouvrables

Nous acheminons la plainte au responsable du secteur. Un accusé de réception vous est transmis.

2. Évaluer et consigner

10 jours
ouvrables

Nous évaluons la gravité de la plainte et mettons en place une équipe d'enquête. Dans le cas des plaintes qui ne nécessitent pas d'enquête, une réponse est envoyée dans les 10 jours ouvrables.

3. Enquêter

10 jours
ouvrables

L'enquête suit son cours. Un suivi en continu est effectué avec vous tout au long du processus.

4. Répondre

30 jours
ouvrables

Une réponse vous est fournie avec les résultats de l'enquête et les actions qui seront mises en œuvre, le cas échéant.

5.1 Résoudre

La plainte est fermée.

5.2 Appel

En cas de plainte non résolue, il est possible de faire appel de la décision ou de demander un autre mécanisme de gestion des plaintes.

6. Suivi et rapport

Un protocole de suivi est mis en place. Un résumé des plaintes est partagé dans les différents comités.