

Processus de déclaration d'anomalies (Plainte) | Services alimentaires

En cas d'insatisfaction au regard des services alimentaires offerts dans les établissements du Centre de services scolaire de la Rivière-du-Nord, un utilisateur peut formuler une plainte selon une procédure comportant trois étapes :

Étape 1 | *Porter plainte*

Le plaignant (utilisateur) dépose une plainte à la direction de l'établissement visé :

- Une brève description de la situation
- La date à laquelle la situation s'est déroulée

Étape 2 | *Traitement de la plainte*

La direction de l'établissement visé fait suivre la plainte au responsable du traitement des plaintes en lien avec les services alimentaires à l'adresse suivante : approvisionnement@cssrdn.gouv.qc.ca

Le responsable du traitement des plaintes informe le concessionnaire alimentaire de la réception d'une plainte en lui transmettant le descriptif de celle-ci tout en gardant confidentielles les informations du plaignant.

Un suivi de la part du concessionnaire alimentaire est attendu dans les 5 jours ouvrables de la prise de connaissance de la plainte.

Étape 3 | *Conclusion de la plainte*

Un plan d'action est mis en place par le concessionnaire alimentaire afin de régler la situation.

Le responsable du traitement des plaintes informe la direction de l'établissement visé par la plainte du suivi reçu de la concession alimentaire et du plan d'action mis en place dans les 10 jours ouvrables.

La direction de l'établissement assure le suivi auprès du plaignant (utilisateur).

Si l'utilisateur est toujours insatisfait du traitement de sa plainte et du plan d'action mis en place, il peut déposer une plainte selon le Règlement relatif à la procédure de l'examen de plainte.