

**OUTIL**

Lettre type d’accusé de réception d’une plainte

[*Vos coordonnées ici]*

[*Date]*

[*Nom du requérant ou nom de l’organisation soumettant la plainte si le requérant souhaite garder l’anonymat*]

[*Adresse du requérant ou « Pas d’adresse physique »*]

Soumise\_\_\_\_\_ [*en personne ou par voie postale/courriel, téléphone*]

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [*Nom de famille du requérant*] :

Objet : plainte au sujet de [d*écrire brièvement*]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [*nom de votre entreprise/organisation*] accuse réception de votre plainte en date du \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [*date*]. Notre [*entreprise/organisation*] prend les préoccupations de la communauté très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Notre entreprise est dotée de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Veuillez en trouver ci-joint une description afin que vous disposiez de plus amples informations à leur sujet. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de règlement des plaintes, puis nous envisagerons les étapes suivantes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires.

Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de [xx][[1]](#footnote-1) jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Veuillez trouver ci-joint les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes pour plus d’informations sur ce à quoi vous attendre pendant que nous traitons votre plainte, y compris en termes de calendrier, de responsabilités et en ce qui concerne vos droits tout au long du processus.

Veuillez agréer l’expression de nos sentiments distingués.

[*Nom du représentant de la haute direction*]

[*Titre*]

[*Nom de votre entreprise/organisation*]

Pièces jointes : [*tout document afférent à la politique de l’entreprise ou aux procédures de soumission des réclamations*]

1. Le temps de première réponse au requérant, à l’issue de la réception et de l'accusé de réception de la plainte, s’échelonne généralement entre trois à cinq jours ouvrables. Cependant, selon les circonstances, il peut s’avérer impossible de tenir ce délai ; par exemple, dans les cas où les plaintes impliquent des personnes vivant dans des lieux reculés, sans accès facile aux moyens de communication, ou lors d’une réclamation particulièrement compliquée nécessitant la contribution d'une autre entreprise ou d’acteurs officiels. Dans ce genre de situations, un temps supplémentaire peut être nécessaire pour élaborer la réponse initiale.

Dernière actualisation : Mai 2016 [↑](#footnote-ref-1)