



# Politique de traitement des plaintes

## 1. La plainte

- 1.1 Peut être verbale ou écrite, avec le nom et le numéro de téléphone de la personne ou du responsable de l'organisme;
- 1.2 Doit porter sur les services que la personne a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir de l'organisme ou sur le respect des droits de la personne;
- 1.3 Toute plainte provenant d'une personne morale doit être adressée au directeur général de l'organisme qui peut la soumettre au Conseil d'administration.

## 2. Composition des responsables des plaintes

- 2.1 Le directeur général;
- 2.2 Le président du Conseil d'administration;
- 2.3 Si la plainte concerne directement le directeur général, la plainte est acheminée au président du Conseil d'administration qui s'adjoindra un membre du Conseil d'administration, s'il le juge nécessaire;
- 2.4 Les responsables des plaintes peuvent s'adjoindre une autre personne choisie parmi les membres du Conseil d'administration;
- 2.5 Si un membre parmi les responsables des plaintes se retrouve en conflit d'intérêt face à la personne qui porte plainte, elle doit se faire remplacer par un membre du Conseil d'administration.

## 3. Procédure pour adresser une plainte

Selon la personne concernée par la plainte, il y a deux procédures:

- 1) Toute plainte d'une personne concernant l'organisme, à l'exception d'une plainte dirigée contre le directeur général;
- 2) Une plainte adressée contre le directeur général.

### 3.1 Toute plainte d'une personne concernant l'organisme, à l'exception d'une plainte dirigée contre le directeur général

- 3.1.1 La plainte peut être adressée à l'agente de service à la clientèle, à la secrétaire, au chauffeur ou au directeur général;
- 3.1.2 La plainte peut être verbale; la personne prend alors la plainte en note et en informe le directeur général;
- 3.1.3 La plainte peut être écrite. Si la plainte écrite est remise en mains propres au directeur général, celui-ci doit donner un accusé de réception daté et signé. Si la plainte écrite est déposée à la réception ou envoyée par la poste à l'organisme, le directeur général doit, dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte, faire parvenir à la personne un accusé de réception incluant la date de réception de la plainte.
- 3.1.4 À compter de la date de réception de la plainte:
  - Le directeur général a un mois franc pour répondre à la plainte;
  - Le directeur général peut se prévaloir d'une extension de 10 jours francs pour traiter la plainte à condition d'aviser la personne par écrit de ce délai supplémentaire;
  - La réponse à la plainte doit être formulée par écrit et envoyée au domicile de la personne (c'est la date d'expédition qui est considérée pour les délais);

### **3.1 Toute plainte d'une personne concernant l'organisme, à l'exception d'une plainte dirigée contre le directeur général (suite)**

- Le directeur général doit mentionner dans sa réponse que si la personne plaignante n'est pas satisfaite de la réponse, elle peut acheminer sa plainte par écrit au président du Conseil d'administration de l'organisme.

### **3.2 Poursuite de la démarche de plainte pour une personne qui n'est pas satisfaite du traitement assuré par le directeur général ou lorsque c'est une plainte adressée contre le directeur général**

3.2.1 La plainte doit être adressée au président du Conseil d'administration;

3.2.2 La plainte doit être formulée par écrit et l'organisme doit, sur demande de la personne, fournir le support nécessaire à la rédaction de la plainte ou orienter la personne vers une personne aidante;

3.2.3 La plainte peut être déposée à la réception ou envoyée par la poste à l'organisme; le président du Conseil d'administration doit, dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte, faire parvenir à la personne un accusé de réception incluant la date de réception de la plainte.

3.2.4 À compter de la date de réception de la plainte:

- Le président du Conseil d'administration a un mois franc pour traiter et répondre à la plainte;
- Le président du Conseil d'administration peut se prévaloir d'une extension de 10 jours francs pour traiter la plainte à condition d'aviser la personne par écrit de ce délai supplémentaire;
- La réponse à la plainte doit être formulée par écrit et envoyée au domicile de la personne (c'est la date d'expédition qui est considérée pour les délais);
- Le président du Conseil d'administration doit informer la personne plaignante que si elle n'est pas satisfaite de la réponse de l'organisme, elle peut acheminer sa plainte au Conseil d'administration.

## **4. Rôles et responsabilités du directeur général**

4.1 Recevoir et traiter les plaintes adressées par une personne à l'organisme;

4.2 Informer la personne de ses droits et recours dans la procédure de plaintes à l'interne;

4.3 Assurer une médiation, lorsque c'est possible, afin d'aider à solutionner le conflit ou le problème qui fait l'objet d'une plainte;

4.4 Respecter la clause de confidentialité;

4.5 Faire rapport au Conseil d'administration sur le nombre et les sujets des plaintes traitées;

4.6 Utiliser les pouvoirs conférés à sa charge afin de corriger les situations qui justifient une ou des plaintes jugées fondées;

4.7 Si nécessaire, faire des recommandations au Conseil d'administration afin d'augmenter la qualité des services, dans le respect du mandat de l'organisme;

4.8 Assurer un suivi des plaintes afin d'être en mesure d'évaluer leur impact sur l'organisme.

## **5. Rôles et responsabilités des responsables des plaintes**

5.1 Les responsables des plaintes ont le pouvoir de convoquer toutes les personnes faisant partie de l'organisme comme membre ou travailleur;

5.2 Les responsables des plaintes sont tenus à la confidentialité en tout temps;

5.3 Les responsables des plaintes doivent accueillir la personne plaignante avec respect et ouverture et prendre toute demande en considération;

5.4 Les responsables des plaintes doivent faire rapport au Conseil d'administration au moins une fois par année ou sur demande du Conseil d'administration;

5.5 Les responsables des plaintes ont le pouvoir de faire des recommandations face à toutes les personnes et face à toutes les instances qui relèvent de l'organisme. Une copie de chaque recommandation doit être remise au Conseil d'administration;

## **5. Rôles et responsabilités des responsables des plaintes (suite)**

5.6 Les responsables des plaintes doivent assurer un suivi de ces recommandations et en inclure les résultats dans son rapport au Conseil d'administration.

## **6. Rôles et responsabilités du Conseil d'administration de l'organisme**

6.1 Le Conseil d'administration délègue le président comme responsable des plaintes;

6.2 Le Conseil d'administration peut déléguer un autre membre comme responsable des plaintes, lorsque nécessaire.

## **7. Rôles et responsabilités de l'organisme pour le traitement des plaintes**

7.1 La personne plaignante peut toujours être accompagnée dans toutes ses démarches par la personne de son choix;

7.2 Durant la période d'analyse de la plainte, l'organisme doit assurer les services à la personne plaignante, conformément à son mandat;

7.3 Lors du traitement de la plainte par le directeur général, le président du Conseil d'administration ou le Conseil d'administration, la personne contre qui est adressée la plainte a le droit d'être présente et accompagnée;

7.4 Lors de la convocation de la personne contre qui est adressée la plainte, cette dernière doit être avisée que l'objet de cette convocation est une plainte à son endroit;

7.5 Le système interne de traitement de plaintes doit être annexé aux règlements généraux;

7.6 L'organisme doit mettre à la disposition des membres un formulaire de plainte;

7.7 Le dossier de plainte reste toujours accessible à la personne plaignante ou à son mandataire pour consultation sur rendez-vous. Elle peut en obtenir une copie sur demande écrite dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

Note : Pour alléger le texte, l'utilisation du masculin prévaudra pour les termes féminins.

## **Cheminement d'une plainte verbale**

Adressée à l'agente de service à la clientèle,  
à la secrétaire ou au chauffeur  
(sauf si elle concerne le directeur général)



Réponse jugée non satisfaisante



Adressée au directeur général



Réponse jugée non satisfaisante



Adressée au président du Conseil d'administration



Réponse jugée non satisfaisante



Adressée au Conseil d'administration



Recommandations et règlement de la situation à la satisfaction  
de la personne plaignante

## **Cheminement d'une plainte écrite**

Adressée à la direction  
(sauf si elle concerne le directeur général)



Réponse jugée non satisfaisante ou plainte  
concernant le directeur général



Adressée au président du Conseil d'administration



Réponse jugée non satisfaisante



Adressée au Conseil d'administration



Recommandations et règlement de la situation à la satisfaction  
de la personne plaignante