

# Procédure de gestion des plaintes



# Objectif

La présente procédure vise à encadrer la réception, le traitement et le suivi des plaintes formulées à l'égard des services, des activités, du personnel ou des bénévoles de l'organisme. Elle a pour objectifs de :

- Assurer un traitement équitable, impartial et confidentiel des plaintes;
- Améliorer la qualité des services offerts;
- Favoriser un climat de confiance et de respect;
- Répondre aux obligations légales et aux bonnes pratiques organisationnelles.

# Champ d'application

Cette procédure s'applique à :

- Tous les employés;
- Les bénévoles;
- Les administrateurs;
- Les participants/usagers;
- Toute personne en lien avec les activités de l'organisme.

# Définition

**Plainte** : Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction concernant un service, une intervention, un comportement, une décision ou une situation jugée inadéquate.

# Principes directeurs

- **Confidentialité** : Les renseignements sont traités de façon confidentielle conformément à la Loi 25.
- **Respect** : Toute personne impliquée est traitée avec dignité.
- **Impartialité** : Les plaintes sont analysées de manière objective.
- **Accessibilité** : Le dépôt d'une plainte est simple et accessible.
- **Absence de représailles** : Aucune personne ne subira de préjudice pour avoir déposé une plainte.

# Modalités de dépôt d'une plainte

Une plainte peut être déposée :

- Verbalement (en personne ou par téléphone);
- Par écrit (courriel, formulaire ou lettre)

Informations minimales requises :

- Nom et coordonnées (facultatif, mais recommandé);
- Description des faits;
- Date et lieu de l'événement;
- Personnes impliquées (si connues).

## Réception de la plainte

- Toute personne recevant une plainte doit :
  - Accueillir la plainte avec respect;
  - Noter les informations pertinentes;
  - Transmettre la plainte à la personne responsable (direction ou personne désignée).
- Un accusé de réception est transmis au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrables.

## Analyse et traitement

La personne responsable :

- Analyse la recevabilité de la plainte;
- Peut demander des informations supplémentaires;
- Rencontre, au besoin, les personnes concernées;
- Documente les faits de manière objective.

## Délais :

- Le traitement de la plainte doit être complété dans un délai de 30 jours ouvrables, sauf situation exceptionnelle.

## **Décision et suivi**

À la suite de l'analyse :

- Une décision est rendue (fondée, non fondée ou partiellement fondée);
- Des mesures correctives peuvent être mises en place (formation, ajustement des pratiques, mesures disciplinaires, etc.);
- Une réponse écrite est transmise au plaignant (si identifiable).

## **Registre des plaintes**

L'organisme tient un registre contenant :

- La date de réception;
- La nature de la plainte;
- Les actions entreprises;
- La décision rendue;
- La date de fermeture.

Ce registre est conservé de manière sécurisée et conforme aux exigences de la Loi 25.

## **Confidentialité et protection des renseignements personnels**

- Les informations recueillies sont utilisées uniquement dans le cadre du traitement de la plainte;
- Elles sont conservées de façon sécurisée;
- L'accès est limité aux personnes autorisées.

## **Recours**

Si le plaignant est insatisfait du traitement :

- Il peut demander une révision interne;
- Il peut s'adresser à une instance externe appropriée (ex. : Protecteur du citoyen, CNESST, Commission des droits de la personne, selon la nature de la plainte).

## **Responsable de l'application**

Jessica Lafrance, direction générale, est responsable de l'application de cette procédure.