

Traitement des plaintes

— S'EX POSER

— S'EX HIBER

— S'EX CLAMER

— S'EX PRIMER



SOMMAIRE

1	OBJECTIF DES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	3
2	QU'EST-CE QU'UNE PLAINTÉ ?	3
3	OBJECTIFS DU TRAITEMENT DES PLAINTES	3
4	QUI PEUT PORTER PLAINTÉ ?	3
5	QUI REÇOIT LES PLAINTES ?	3
6	TRAITEMENT DES PLAINTES.....	3
7	NON TRAITEMENT DES PLAINTES	4
8	RÉCEPTION DES PLAINTES	4
9	EXAMEN ET TRAITEMENT DES PLAINTES	5
10	DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES	5
11	COMMUNICATION DU RÉSULTAT DU TRAITEMENT DES PLAINTES	5
12	SUIVI ET RÈGLEMENT DES PLAINTES	5
13	RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES	5
14	CONSERVATION DES DOSSIERS DE PLAINTES.....	6

1 OBJECTIF DES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le DISPENSAIRE est doté d'une procédure de traitement des plaintes afin de lui permettre de mieux remplir ses rôles et responsabilités à l'égard des bénévoles, des donateur.trice.s, des collaborateur.trice.s, etc.

Le DISPENSAIRE transmet également à son personnel cette procédure de traitement des plaintes et s'assure que ses employé.e.s en a pris connaissance et qu'il la comprend afin d'être en mesure, le moment venu, d'intervenir de façon appropriée auprès des plaignant.e.s.

Le DISPENSAIRE se fait un devoir de recueillir et de traiter toute plainte issue de toute personne concernant le centre de santé communautaire, un membre de son personnel, de ses bénévoles, ou des tier.e.s qui agissent pour lui.

2 QU'EST-CE QU'UNE PLAINTÉ ?

Une plainte découle de la dénonciation par quiconque d'un fait ou d'une situation qui laisse croire qu'une action (ou l'omission d'agir) d'un bénévole, d'un.e donateur.trice, d'un.e collaborateur.trice ou d'un.e bénéficiaire du DISPENSAIRE menace la santé, la sécurité ou le bien-être d'une personne qui interagit avec l'organisme.

3 OBJECTIFS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le traitement des plaintes reçues par Le DISPENSAIRE vise :

- Le respect des droits du.de la plaignant.e et des personnes concernées par la plainte
- Un règlement qui puisse satisfaire les parties en cause
- L'amélioration de la qualité des services de l'organisme

4 QUI PEUT PORTER PLAINTÉ ?

Toute personne peut porter plainte au DISPENSAIRE, par écrit, lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre de son personnel ou une personne agissant pour son compte n'a pas agi de manière acceptable ou a violé ses droits.

5 QUI REÇOIT LES PLAINTES ?

Le DISPENSAIRE désigne la coordonnatrice de l'administration et des communications.

Coordonnées du DISPENSAIRE centre de santé communautaire | CSA

527, rue Saint-Georges

Saint-Jérôme (Québec)

J7Z 5B6

Tél : (450) 431-7432 poste 204

Courriel : info@dispensaire.org

6 TRAITEMENT DES PLAINTES

La coordonnatrice traite toute plainte qui lui parvient avec diligence et en assure le suivi. Celle-ci permet également à la personne plaignante d'exposer la nature de sa plainte, lui fournit le cas échéant les renseignements qu'elle pourrait demander si nécessaire et, s'il y a lieu, l'oriente vers la bonne ressource.

De plus, la coordonnatrice, s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées. Dans le cas où une plainte est jugée non fondée, celle-ci est rejetée et le dossier fermé. La personne plaignante en est alors avisée.

7 NON TRAITEMENT DES PLAINTES

La coordonnatrice ne retient pas les plaintes qui comprennent l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

- Délai trop long entre le signalement de l'événement par la personne plaignante et le dépôt de la plainte
- Mauvaise foi de la personne plaignante (ex : plainte vexatoire)
- Abandon de la plainte par la personne plaignante
- Refus de la personne plaignante de collaborer (ex : non divulgation de son identité lorsque essentiel pour le traitement de la plainte)

Pour toute plainte non retenue, et à l'exception faite d'une plainte anonyme, la coordonnatrice informe par écrit la personne plaignante de cette décision et en indique les raisons.

8 RÉCEPTION DES PLAINTES

Un.e plaignant.e ne peut formuler sa plainte que par écrit papier ou électronique (courriel).

Le.la plaignant.e n'est pas obligé.e de s'identifier aux fins d'enregistrement de sa plainte. Cependant, la coordonnatrice peut l'inviter à le faire.

En s'identifiant, le.la plaignant.e favorise le traitement de sa plainte. En cours de processus, il.elle pourrait, par exemple, s'avérer utile qu'il.elle clarifie la situation à la demande de la coordonnatrice ou qu'il.elle lui fournisse certains renseignements.

En tout temps, la coordonnatrice, ainsi que la personne autorisée à la remplacer pour ce faire, sont tenues d'assurer au.à la plaignant.e la confidentialité de l'identité du.de la plaignant.e.

NOTE : il peut s'avérer impossible de traiter une plainte sans que le.la plaignant.e ne soit identifié.e. Également, l'objet de la plainte et/ou les circonstances d'un événement peuvent mener à l'identification du.de la plaignant.e cela même si la direction et/ou la personne autorisée à la remplacer n'a révélé quelque renseignement que ce soit (ex : nom du.de la plaignant.e).

Pour toute plainte reçue, la coordonnatrice officialise la plainte par l'ouverture d'un dossier en utilisant le formulaire prévu à cette fin afin d'y noter des renseignements pertinents, tel que :

- Coordonnées du.de la plaignant.e
- Nom et fonction de la personne contre qui est portée la plainte, le cas échéant
- Date et heure de réception de la plainte
- Objet(s) et description des faits rapportés
- Attentes du.de la plaignant.e relativement au résultat du règlement de sa plainte

Dans le cas où la coordonnatrice serait absente pour une période de **moins** de 24 h, la personne qui remplace cette dernière pour recevoir les plaintes propose au.à la plaignant.e de :

- Communiquer avec la coordonnatrice à un autre moment de la journée
- Prendre en note ses coordonnées afin que la coordonnatrice puisse communiquer avec lui.elle à un autre moment de la journée

9 EXAMEN ET TRAITEMENT DES PLAINTES

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la coordonnatrice détermine la nature de celle-ci afin d'identifier la procédure à suivre en vue d'un traitement adéquat.

Pour toute plainte reçue, la coordonnatrice note, tout au long du processus d'examen et de traitement de la plainte, ses observations et ses conclusions.

10 DÉLAI POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La coordonnatrice de l'administration et des communications doit traiter toute plainte avec célérité. Elle coordonne et informe régulièrement le.la plaignant.e de l'évolution du traitement de sa plainte (ex : délais, actions).

11 COMMUNICATION DU RÉSULTAT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le.la plaignant.e est informé.e verbalement, par téléphone ou en personne, du résultat du traitement de sa plainte ainsi que de la façon dont elle a été examinée et des raisons qui ont mené à ce résultat et, le cas échéant, des correctifs apportés ou qui le seront.

Ces informations pourront être acheminées par écrit au.à la plaignant.e si :

- Il.elle en fait la demande
- Il.elle est difficile à joindre par téléphone ou à rencontrer
- La coordonnatrice le juge nécessaire

Le.la plaignant.e peut en appeler de la décision par une demande écrite de révision au DISPENSAIRE à l'intérieur d'un délai de trente jours suivant la réception du résultat du traitement de sa plainte.

12 SUIVI ET RÉGLEMENT DES PLAINTES

Le DISPENSAIRE doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la coordonnatrice produit un rapport écrit de ses constatations à la direction générale qui décidera du suivi.

Advenant un problème majeur, la direction générale présentera le dossier au conseil d'administration du DISPENSAIRE.

13 RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La coordonnatrice informe périodiquement la direction générale de toutes les plaintes reçues. Elle lui expose la nature de chacune d'entre elles, comment elle procède et/ou a procédé pour

les traiter.

14 CONSERVATION DES DOSSIERS DE PLAINTES

Tous les dossiers de plaintes ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci demeurent confidentiels et conservés sous clé au DISPENSAIRE. Seuls la coordonnatrice, la personne habilitée à agir en son absence, la direction générale et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire.