



Accueil-Parrainage Outaouais
Un milieu d'action pour l'intégration

**Politique de traitement des plaintes de la clientèle ou
des plaintes à l'égard de ses services, du comportement
de son personnel ou de sa direction**

Approuvée par le Conseil d'administration le 12 mars 2019

SOMMAIRE

Préambule

1- Définition

2- Principes

3- Procédures

4- Formulaire de plainte

5- Mesures correctives

6- Formulaire de mesures correctives

Annexe A : Personnes responsables désignées par le Conseil d'administration

Préambule

En vue d'accomplir avec succès sa mission, Accueil-Parrainage Outaouais (APO) a élaboré une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes de la clientèle desservie par l'organisme ainsi que de toute autre plainte formulée à l'égard de ses services, du comportement de son personnel ou de sa direction. Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du Code de conduite d'APO.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

1. Définition

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme ou encore d'un comportement de la part du personnel ou de la direction. Pour être valable, une plainte formelle doit être formulée par écrit.

2. Politique de traitement des plaintes

- 2.1. Si une insatisfaction est formulée verbalement et peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de la cliente ou du client, la personne qui en est informée, ou une autre personne désignée, entreprend les actions nécessaires pour remédier à la situation. Dans les cas où l'insatisfaction ne peut être réglée immédiatement, le plaignant est invité à formuler une plainte formelle par écrit.
- 2.2. Les plaintes doivent être traitées de façon impartiale et confidentielle par le Comité de gestion des plaintes (consulter l'annexe A pour plus de précisions).
- 2.3. La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 15 jours ouvrables.
- 2.4. Toute plainte doit contenir les renseignements suivants relatifs au plaignant :
 - ses nom et prénom (ou son nom s'il s'agit d'une personne morale)
 - son adresse postale
 - son adresse de courrier électronique (si possible)
 - son numéro de téléphone
 - l'objet de la plainte
 - la description de la situation insatisfaisante
 - le nom de la personne contre laquelle la plainte est formulée
 - les résultats souhaités
 - la signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente
 - la date

- 2.5. Au besoin, la personne souhaitant formuler une plainte peut demander l'aide d'un interprète ou d'une tierce personne pour rédiger celle-ci et lui expliquer les procédures liées au traitement de sa plainte. Dans les cas où les services d'un interprète rémunéré par APO sont requis, tous les frais sont à la charge de l'organisme.
- 2.6. Si les renseignements existants sont jugés insatisfaisants pour amorcer le traitement de la plainte, le Comité de gestion des plaintes peut mener une enquête administrative ou entendre les plaignants afin de recueillir les renseignements nécessaires.
- 2.7. Le Comité de gestion des plaintes peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- 2.8. Toute décision prise par le Comité de gestion des plaintes doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme ainsi qu'à son Code de conduite.
- 2.9. Si le plaignant n'est pas satisfait, il peut exercer un dernier recours et exprimer une requête au conseil d'administration (CA). Le CA donnera suite à cette demande en réévaluant la décision prise par le Comité de gestion des plaintes.
- 2.10. Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le Comité de gestion des plaintes, et le substitut devra remplacer la direction pour le traitement de cette plainte.

3. Procédures

- 3.1. Le Comité de gestion des plaintes est mis en place lors de la première réunion du CA suivant l'Assemblée générale annuelle. Il est composé de trois personnes (le directeur général et deux administrateurs du CA), plus un substitut. Le Comité est le seul à rendre une décision.
- 3.2. Un accusé de réception doit être expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un délai de 3 jours ouvrables.

- 3.3. Le comité peut demander des renseignements supplémentaires au plaignant si la requête est incomplète.
- 3.4. Le Comité de gestion des plaintes fait un rapport à la direction qui communique la décision par écrit à la personne qui a porté plainte et qui assure le suivi administratif avec celle-ci. Le Comité informe le CA de ses actions.
- 3.5. Un rapport des plaintes reçues et traitées est déposé une fois par année au CA. Le rapport annuel de l'organisme doit en faire mention.
- 3.6. Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :
- la date de réception de la plainte
 - la durée du traitement
 - le nom de la personne visée par la plainte
 - le résultat du processus de traitement
 - la signature des personnes ayant traité la plainte et la date
 - une copie de la plainte et de la réponse finale
 - le cas échéant, l'identification des actions entreprises pour corriger la situation et les dates connexes jusqu'à la fermeture du dossier,
 - le nom de la personne responsable du dossier et du suivi.

Tous les documents appropriés doivent être classés dans un classeur sécurisé réservé au traitement des plaintes.

4. Formulaire de plainte

Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom :	Monsieur <input type="checkbox"/>	Madame <input type="checkbox"/>
Prénom :		
Adresse :		
Numéro de téléphone :		
Adresse de courriel :		
Commentaires :		

Section 2 – Information sur la plainte

1) Plainte reçue	(joindre la plainte écrite)
2) Date de la réception de la plainte :	
3) Objet ou description de la plainte :	
4) Causes ou raisons de la plainte :	

Section 3 – Information sur les actions entreprises pour régler la plainte

1) Date d'envoi à la personne qui a formulé la plainte de l'avis écrit l'informant du traitement donné à sa plainte : _____(joindre une copie)		
2) Délai maximal de 15 jours ouvrables respecté :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
3) Si le délai n'est pas respecté, quelle est raison du contretemps :		
4) Délai de traitement :		
Action entreprise pour traiter la plainte :		
5) Responsable du traitement :		
6) Plainte formelle nécessitant l'application de la procédure liée au traitement d'actions non conformes et aux actions correctives	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
7) Leçons apprises pouvant conduire à une révision des procédures ou des politiques :		
Par : _____	Date : _____	
Signature : _____		

Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

1) Résultat :		
2) Traitement satisfaisant selon la plaignante :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Par : _____	Date : _____	
Signature : _____		

5. Mesures correctives

Une mesure corrective vise à éliminer de façon durable les causes d'une procédure ou d'une action non conforme. Lorsqu'une action non conforme est décelée, la personne responsable doit traiter le problème dans les plus brefs délais. Le traitement doit éliminer l'action non conforme à court terme. Par contre, cette mesure peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut alors identifier et éliminer la cause profonde du problème ainsi que mettre en œuvre des mesures correctives plus élaborées.

- 5.1. Le responsable doit décrire l'action non conforme qui nécessite une mesure corrective ainsi que la cause du problème. Cette information doit être notée.
- 5.2. Le responsable doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de service, au besoin :
 - La mesure corrective appropriée pour éliminer de façon durable l'action non conforme
 - la personne qui devra mettre en œuvre cette mesure
 - le délai pour mettre la mesure en œuvre
- 5.3. Le responsable doit remettre une copie du formulaire Description du problème à la personne qui doit mettre en œuvre la mesure corrective.
- 5.4. La mesure corrective est mise en œuvre.
- 5.5. Le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit mettre en œuvre la mesure corrective, le résultat, c'est-à-dire qu'il vérifie si le résultat est satisfaisant et que l'action non conforme a été éliminée de façon durable.
- 5.6. Le responsable informe par écrit le plaignant du traitement qui a été fait de sa plainte.

6. Formulaire de mesure corrective

Formulaire de mesures correctives

Mesure corrective en lien avec [Nommer la procédure, le plan, la politique, l'activité, etc.] :

Section 1 – Description du problème

1) Description de l'action non conforme
2) Causes

Section 2 – Mesure corrective requise

2) Mesure corrective pour éliminer l'action non conforme :
8) Responsable de sa mise en œuvre :
9) Délai de mise en œuvre :
Par : _____ Date : _____

Section 3 – Résultat

Résultat de la mesure corrective

Par : _____

Date : _____

Annexe A : Personnes responsables désignées par le Conseil d'administration

L'APO :

- s'assurera que les personnes formant le Comité de gestion des plaintes seront dûment formées et disposeront des outils nécessaires pour le traitement et le suivi de la plainte;
- libérera du temps de travail afin que les personnes responsables désignées puissent réaliser les responsabilités qui leur ont été attribuées.

Les personnes suivantes sont désignées pour agir à titre de responsables pour la mise en œuvre de la **Politique de traitement des plaintes de la clientèle ou des plaintes à l'égard de ses services, du comportement de son personnel ou de sa direction** :

Comité de gestion des plaintes
124, rue Jeanne-d'Arc
Gatineau, Québec J8Y 2H7
Tél. : 819-777-2960

Le Comité de gestion des plaintes doit principalement :

- informer le personnel sur la politique de l'organisme en matière traitement des plaintes de la clientèle ou des plaintes à l'égard de ses services, du comportement de son personnel ou de sa direction;
- intervenir de façon informelle afin de tenter de régler des situations, le cas échéant;
- recevoir les plaintes et les traiter;
- recommander la nature des mesures à mettre en place afin de corriger la situation.

Engagement des personnes formant le Comité de gestion des plaintes

Par la présente, je déclare mon engagement à respecter et à mettre en œuvre la présente politique et j'assure que mon intervention sera impartiale, respectueuse et confidentielle.

Nom et signature

Date

Nom et signature

Date

Nom et signature

Date

Nom et signature (substitut)

Date