

# POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES



## Ressource Espace Familles

1000 rue de Bar-le-Duc  
Québec, Qc  
G1W 4X6  
418-681-9740

Adopté par le Conseil d'administration le 23 novembre 2017.



## La gestion des plaintes

L'organisme Ressource Espace Familles a adopté une politique sur la gestion des plaintes. Celle-ci s'adresse à l'ensemble de son personnel, aux contractuels, aux bénévoles, aux participants, aux membres du conseil d'administration et aux autres individus concernés par les services de l'organisme.

Le but de la Politique vise à assurer le respect des individus, la qualité des services et optimiser l'offre.

## Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard de la prestation d'un service. Elle met en cause les services qui sont liés à la santé, sécurité et bien-être des participants, le fonctionnement administratif, le personnel en lien avec la dispensation du service, l'accessibilité et la continuité des services.

Toute plainte doit être traitée et tenir compte des valeurs auxquelles l'organisme adhère, soit le respect, la transparence, la collaboration, la responsabilisation, la conciliation, la confidentialité et l'impartialité.

Une plainte est considérée comme l'occasion d'améliorer les services.

## Rôles et responsabilités

### 1. Le conseil d'administration :

- Établit et applique la politique concernant le traitement des plaintes;
- Reçoit et traite les plaintes concernant la coordination;
- Collabore au traitement des plaintes, soumet des avis et des recommandations en vue d'améliorer les politiques, les procédures et les services;
- Sanctionne le fautif de la plainte s'il y a lieu;
- Effectue le suivi des dossiers.



## 2. La coordination :

- Voit à ce que tout le personnel, les contractuels, les bénévoles, les participants et les membres du conseil d'administration soient informés et aient accès à la Politique et connaisse sa procédure;
- S'assure d'apporter l'assistance nécessaire à toute personne qui veut formuler une plainte dans le respect des valeurs de l'organisme;
- Fait l'ouverture du dossier, c.-à-d. remplit le formulaire de plainte prévu à cet effet sauf si la plainte la concerne;
- Fournit aux membres du conseil d'administration les informations nécessaires concernant la plainte et les changements à apporter;
- Si la plainte est liée au service rendu par un employé/bénévole dans le cadre de ses fonctions, elle est traitée par la coordination. Si la plainte est liée à la coordination, elle sera traitée par le vice-président du conseil d'administration.

## 3. L'employé:

- Informe le plaignant que l'organisme a une politique pour le traitement des plaintes, et que son application et traitement est assuré par la coordination en lien avec le conseil d'administration;
- Collabore et communique efficacement avec la coordination, le conseil d'administration et autres personnes au besoin afin de maintenir une bonne entente;
- À la demande de la coordination ou du conseil d'administration, devra collaborer au processus du traitement de la plainte;
- Démontre de l'ouverture aux commentaires lorsque visé par ladite plainte.



#### 4. Le plaignant :

- Collabore avec la personne concernée afin d'apporter des correctifs pour régulariser et régler la situation;
- Collabore et communique efficacement avec la coordination ou le conseil d'administration si nécessaire;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires et solutions envisagées.

## Procédure

#### 1. Réception de la plainte :

- Toute plainte est transmise en main propre ou par courriel<sup>1</sup> à la coordination ou au conseil d'administration si la coordination est en cause;
- La coordination ou le vice-président du conseil d'administration écoute et note tous les renseignements transmis par le plaignant dans le formulaire de plainte s'il n'a pas déjà été rempli;
- La coordination ou le vice-président du conseil d'administration informe le plaignant de la procédure générale de traitement des plaintes et lui remet une copie de la Politique s'il n'en a pas déjà une;
- La coordination ou le vice-président du conseil d'administration informe le plaignant que toutes les plaintes sont traitées en toute confidentialité, toutefois en regard avec la nature et le contenu de ladite plainte, il est possible que le plaignant soit identifié;
- Les données suivantes doivent se retrouver sur le formulaire de plainte : les coordonnées du plaignant, les coordonnées de la personne ou établissement visé par la plainte, la date et l'heure de la réception de la plainte, le ou les objets de la plainte, le degré d'urgence de la plainte, la description des faits et les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

---

<sup>1</sup> Voir les adresses courriels en page 6.

## 2. Analyse de la plainte :

- La personne responsable<sup>2</sup> de traiter la plainte doit contacter le plaignant dans les 24h ouvrables suivant la réception de la plainte afin de confirmer sa recevabilité;
- La plainte est recevable que si elle a trait aux services offerts par l'organisme;
- Toute plainte doit être traitée avec célérité et dans un délai raisonnable en regard de son objet;
- La coordination ou le vice-président du conseil d'administration doit identifier les personnes les plus aptes à collaborer aux processus de règlement de la plainte;
- Autant que possible, le traitement de la plainte doit favoriser un règlement par conciliation;
- L'analyse de la plainte implique la mise à jour de l'information et le choix des mesures à prendre pour assurer un règlement efficient de la plainte;
- Le mode de traitement à suivre doit être dans le respect des valeurs défini par l'organisme dans sa politique concernant le traitement des plaintes;
- Les personnes identifiées pour l'analyse de la plainte prennent connaissance de la plainte, de l'historique des plaintes si ce n'est pas la première, des arguments du plaignant ainsi que des arguments de la personne concernée par la plainte;
- L'analyse doit permettre d'identifier les mesures à prendre afin de régulariser la situation.

## 3. Solutions et conclusions de la plainte :

- Deux conclusions sont possibles : soit aucune mesure corrective n'est exigée et la plainte est considérée comme réglée ou des mesures correctives s'imposent et l'organisme doit en faire mention afin de présenter aux personnes concernées ses conclusions pour trouver conjointement une solution;

---

<sup>2</sup> La personne responsable est la coordination sauf si la plainte la vise il s'agit alors du vice-président du conseil d'administration.



- Les mesures à prendre pour le règlement de la plainte doivent faire consensus dans la mesure du possible;
- Une personne responsable du suivi à apporter doit être identifiée dans le rapport;
- Le délai à respecter pour régulariser la situation est aussi déterminé;
- Si le plaignant demeure insatisfait, il peut s'adresser au conseil d'administration et demander une révision avec les motifs justifiant cette demande.

#### 4. Suivi et qualité du traitement de la plainte :

- L'organisme voit à achever un rapport de plainte avec les faits énoncés, les correctifs apportés et les résultats obtenus;
- Tout document et entente sont consignés par la coordination ou le conseil d'administration et demeurent confidentiels;
- La qualité des services étant une priorité de l'organisme, tout le processus de réception, d'analyse et du rapport qui suit le traitement d'une plainte fait partie de l'optimisation et l'efficacité des services pour la communauté.

Les plaintes visant tout employé/bénévole/projet peuvent être acheminées par courriel au [communication@refamilles.ca](mailto:communication@refamilles.ca).

Toutes plaintes visant la coordination peuvent être acheminées par courriel au [ca@refamilles.ca](mailto:ca@refamilles.ca).

Le présent document s'est inspiré de la Politique et les procédures pour le traitement des plaintes du Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial des Hautes-Marées, de la Politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde du Ministère de la Famille et de la Politique concernant le traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens en regard de la qualité des services à la clientèle de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec.





**Témoins** (s'il y a lieu): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Coordonnés des témoins : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Attentes du plaignant** (conclusions souhaitées, possibilités de résolution...) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Signature du plaignant: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

**Cette section est réservée exclusivement à l'usage de la coordination ou du Conseil d'administration de Ressource Espace Familles.**

Signature de la coordination ou d'un membre du conseil d'administration:

\_\_\_\_\_

Date de réception de la plainte: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

**Degré d'urgence de la plainte:** faible       moyen       élevé