

GESTION DES PLAINTES ET DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES



Préambule

Les bénéficiaires de service, les bénévoles et les organismes membres doivent être traités avec courtoisie, équité et compréhension. Bien que ces derniers soient généralement satisfaits des services reçus, il peut survenir qu'on nous exprime des insatisfactions. Tout préjudice doit être imputable à un service rendu, à un service que l'on considère en droit de recevoir, à une activité réalisée ou à une action posée par le CAB dans le cadre de ses missions. Le Centre d'action bénévole Aide23 a mis en place un mécanisme de traitement des plaintes simple, accessible, confidentiel et transparent qui permet aux personnes concernées d'être entendues. Toutes les personnes impliquées dans un processus de plainte sont obligatoirement tenues au respect et à la confidentialité.

Objectifs

- Normaliser les procédures de gestion des plaintes
- Mettre à la disposition des bénéficiaires, des bénévoles et des organismes membres un mécanisme leur permettant d'émettre une plainte concernant une insatisfaction
- Assurer aux bénéficiaires, aux bénévoles et aux organismes membres un traitement équitable des plaintes
- Informer convenablement les bénéficiaires, les bénévoles, les organismes membres et les employés du CAB Aide23 sur des modalités d'application du traitement des plaintes

Règles d'application

Obligations du Centre d'action bénévole Aide23 concernant le traitement d'une plainte :

- Informer le plaignant de l'existence de la présente politique et lui en faire parvenir une copie s'il en fait la demande;
- Permettre au plaignant d'être accompagné de la personne de son choix pour les démarches relatives à sa plainte;
- Fournir au plaignant un accusé de réception de sa plainte;
- Offrir au plaignant une rencontre afin qu'il puisse présenter ses insatisfactions;
- Informer le plaignant à toutes les étapes du cheminement de sa plainte;
- Traiter le plaignant avec respect sans jamais faire pression pour le dissuader de porter plainte.

Traitement des plaintes

Qui peut déposer une plainte?

Une personne (bénéficiaire / bénévole) ou un organisme (membre / partenaire)

Responsables de la gestion des plaintes

Le Conseil d'administration a désigné la directrice générale comme personne responsable de la réception des plaintes et a nommé un membre bénévole à titre de responsable du traitement des plaintes. Ce membre désigné a la responsabilité de recevoir la plainte, de l'analyser et de faire cheminer le dossier en vue d'un règlement à la satisfaction des parties. Par rapport à la plainte reçue, il peut s'adjoindre une autre personne autorisée par le Conseil d'administration dont l'expertise est jugée pertinente.

Démarche de résolution

1. Le plaignant en parle à l'employée responsable du service.
2. Si l'employée concernée ne peut résoudre le problème à la satisfaction des parties, ou si le plaignant ne veut pas exprimer son insatisfaction à l'employée, il se tourne alors vers la directrice générale de l'organisme.
3. Si la directrice générale ne peut résoudre le problème à la satisfaction des parties ou si le plaignant ne veut pas exprimer son insatisfaction à la directrice générale, la plainte est alors acheminée vers le responsable du traitement des plaintes. Si la personne ne peut acheminer sa plainte par écrit, la directrice générale ou le responsable du traitement des plaintes verra à noter les renseignements. Le plaignant devra alors en prendre connaissance et signer le document.

Lors de la réception d'une plainte, le responsable désigné par le Conseil d'administration suit cette procédure:

- Il contacte le plaignant et complète un formulaire sur lequel on retrouve les renseignements concernant l'objet de sa plainte et toutes les démarches entreprises pour régler la situation.
- Il recueille toute l'information pertinente auprès des personnes concernées par la plainte en utilisant le moyen qu'il juge le plus approprié.
- Il détermine si la plainte est fondée ou non fondée.
- Il analyse la plainte, émet ses conclusions, détermine les actions à entreprendre et en fait la recommandation au Conseil d'administration.
- Il avise le plaignant par écrit du résultat de l'analyse, des recommandations faites et des actions entreprises, s'il y a lieu.
- Il remet un rapport du résultat de l'analyse, des recommandations et des actions entreprises au Conseil d'administration.

Toute plainte concernant la direction générale est adressée directement au responsable du traitement des plaintes par lettre, par courriel ou par message téléphonique à l'attention du :

Responsable de l'examen des plaintes

5, rue du Temple

Québec (Québec) G1E 4Z8
Téléphone : 418 663-0995
Courriel: info@cabaide23.org

Recevabilité de la plainte

Une plainte pourrait se révéler inutile ou impossible à traiter compte tenu du temps écoulé entre les événements évoqués et le dépôt de la plainte. Elle serait refusée par le responsable du traitement des plaintes. La plainte faite de mauvaise foi pourrait être refusée également. Lorsque la plainte reçue ne relève pas du Centre d'action bénévole Aide23, la directrice générale ou le responsable en avise la personne et la réfère vers l'instance appropriée.

Interruption de l'examen d'une plainte

L'examen d'une plainte peut être interrompu dans les cas suivants :

- Le plaignant se désiste, refuse de collaborer ou se montre de mauvaise foi;
- La poursuite de l'examen de la plainte devient purement inutile;
- Le traitement d'une plainte ne peut être refusé ou suspendu au motif que la personne exerce simultanément d'autres recours.

Accusé-réception

La directrice générale ou le responsable au traitement des plaintes doit faire suivre à la personne qui porte plainte un avis écrit lui indiquant la date de réception de sa plainte. Cet avis doit être transmis dans les 15 jours suivant la réception de la plainte.

Délai de traitement de la plainte

Une conclusion doit être transmise dans les 45 jours suivant la réception d'une plainte.

Dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué par la directrice générale. Elle en assure la garde et le caractère confidentiel. Le dossier de plainte comprend toute correspondance, note, compte-rendu et autres documents se rapportant à la plainte, à son examen ainsi qu'à ses conclusions. Le dossier du plaignant est traité de manière confidentielle. Le dossier de plainte est fermé lorsque les conclusions sont transmises au bénéficiaire ou lorsque, le cas échéant, toutes les mesures correctives ont été mises en place. La date de fermeture doit être inscrite au dossier.

Entrée en vigueur

L'entrée en vigueur de cette politique est le 10 juin 2020.

Cette politique est adoptée à la rencontre régulière du conseil d'administration du Centre d'action bénévole Aide23 le 10 juin 2020.