



**entraide  
sein-pathique**  
ÎLES-DE-LA-MADELEINE

## Politique de traitement des plaintes

---

**Entraide Sein-Pathique**

Création  
**Avril 2023**

Version	Date	Page	Article	Nature du (des) changement(s)
2023	23 04 24			Création

### APPROBATIONS

Secrétaire	Marie-Krystel Ouellet
Directrice	Jan Kelly

### **AVANT-PROPOS**

*La règle de français arbitraire et sexiste du « masculin l'emporte sur le féminin » ne saurait avoir sa place dans cette politique. La féminisation du langage par l'utilisation du point médiant (·) sera utilisée car la grande majorité des utilisatrices et toutes les employées s'identifient comme femmes.*

**Entraide Sein-Pathique** s'engage à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite des services offerts ou dispensés par l'organisme.

### **BUT DE LA POLITIQUE**

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par l'organisme. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

### **RESPONSABLE**

La responsable de l'application de la politique est la directrice de l'organisme. Elle agit à titre de répondante et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. La responsable doit également transmettre aux employées toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

La responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception à la plaignante;
- Enquêter sur les prétentions exposées par la plaignante;
- Répondre à la plaignante;
- Transmettre un rapport des plaintes reçues à la présidente de l'organisme au plus tard le 30 juin de chaque année.

Dans le cas de plainte en matière de gestion contractuelle, un avis doit être envoyé sans délai par la responsable de l'application de la politique au responsable de l'application des règles contractuelles de l'organisme. Cette dernière participe alors au traitement de la plainte de concert avec la responsable de la présente politique. Considérant l'urgence de ce type de situations, les délais indiqués à la présente politique sont inapplicables dans le cas d'une plainte en matière de gestion contractuelle. De plus, les étapes de traitement prévues à la présente politique doivent être appliquées avec les adaptations nécessaires.

## PLAINTES

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de l'organisme par une personne qui s'estime lésée;
- Un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un membre à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par l'organisme;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'organisme et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par une personne.

Ne constitue également pas une plainte, toute insatisfaction à l'égard des cas spécifiques suivants :

- L'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ces plaintes sont transmises à la responsable de la protection des renseignements personnels.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTE

La personne qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

[coordo@seinpathique.com](mailto:coordo@seinpathique.com) ou

216, chemin de Gros-Cap

Cap-aux-Meules (Québec) G4T1K8

Téléphone : 418 937-9382

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- nom de la plaignante
- son adresse
- son numéro de téléphone
- son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Toute employée saisie d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique, soit le secrétaire de l'organisme.

Toute employée qui reçoit une plainte verbale doit informer la plaignante de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à l'organisme sa plainte par écrit.

La responsable doit accuser réception de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à l'organisme, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées de la responsable du traitement de la plainte;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle la plaignante doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes.

## CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- la plainte écrite;
- l'accusé de réception;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- la réponse finale à la plaignante écrite et motivée;
- la date de fermeture de la plainte.

## TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 10 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, la plaignante doit être informée des motifs du retard et des démarches entreprises à ce jour dans le traitement de sa plainte. Elle doit également être avisée du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, la responsable doit transmettre à la plaignante une réponse finale, écrite et motivée.

## RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES

Au plus tard le 30 juin de chaque année, la responsable transmet à la secrétaire de l'organisme un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues. Ce rapport doit être transmis indépendamment du fait que l'organisme ait ou non reçu des plaintes. L'organisme considère toute plainte comme une opportunité de connaître davantage les attentes et les besoins de ses membres.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2023.

**POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LA RESPONSABLE :**

**Jan Kelly, directrice**

**Cap-aux-Meules : 418-937-9382**

**Courriel : [coordo@seinpathique.com](mailto:coordo@seinpathique.com)**