

POLITIQUE DE PLAINTE

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

L'Association Grands Frères Grandes Sœurs du Québec (AGFGSQ) s'engage à fonctionner de manière professionnelle et courtoise. L'organisme s'est doté d'une politique de gestion de plaintes afin de créer une méthode transparente, équitable et en temps opportun pour répondre aux plaintes du public. Conformément à ces principes, l'organisme a établi cette politique de plaintes pour fournir aux individus et partenaires externes, une procédure claire à suivre lors de l'introduction d'une plainte concernant l'organisme. De même, la politique prévoit que les membres du conseil d'administration, la direction générale et son personnel disposent d'un processus clair de traitement et de règlement des plaintes.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Par cette politique, l'Association Grands Frères Grandes Sœurs du Québec a pour objectifs que :

Les plaintes soient traitées rapidement et résolues aussi rapidement que possible pour l'intérêt de toutes les parties ;

L'examen des plaintes soit équitable, impartial et respectueux de toutes les parties ;

Les plaignant·e·s soient informé·e·s de leur option de diriger leur plainte vers un·e membre du personnel plus expérimenté·e, s'ils sont mécontent·e·s du traitement ou du résultat initial ;

Les plaignant·e·s reçoivent des raisons claires et compréhensibles pour ce qui est des décisions relatives aux plaintes ;

Les plaignant·e·s soient informé·e·s des mises à jour pendant le processus d'examen ;

Les plaintes soient utilisées pour aider à l'amélioration des services, des politiques et procédures.

CHAMP D'APPLICATION

Toutes les plaintes reçues par l'organisme sur nos activités, nos services, notre personnel ou nos membres.

NORMES

Définition de plaintes : Une plainte est une expression de mécontentement au sujet du service, des actions ou du manque d'action par toutes les parties prenantes de l'organisme, soit les membres du conseil d'administration, la direction générale, le personnel agissant pour le compte de l'organisme ou les membres du regroupement.

Les exemples de plaintes pourraient être de nature suivante :

- Échec perçu relativement à quelque chose de convenu ;

- Non-respect des politiques ou procédures ;
- Erreur par une ou des parties prenantes de l'organisme ;
- Manque d'accès à l'information ou aux services ;
- Actions et/ou déclarations inéquitables ou discourtoises de toutes les parties prenantes de l'organisme ;
- Fraude telle que l'utilisation de ressources informatiques à des fins indépendantes des activités de l'organisme ; vol d'argent ou de matériel ; un conflit d'intérêts ; des informations trompeuses pour le public et les fausses déclarations et soumissions par les bénéficiaires de programmes.
- Toute personne se sentant personnellement atteinte peut se plaindre et cette plainte sera examinée conformément à la présente procédure.

RESPONSABILITÉ

La direction générale est responsable de recevoir les plaintes. Si la plainte concerne la direction générale, la présidence du conseil d'administration recevra la plainte.

PROCÉDURES

1. Réception des plaintes

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par courrier, courriel, formulaire). Une plainte reçue verbalement doit être consignée par écrit, sous forme d'une déposition, par la personne réceptive. Une plainte anonyme est non recevable.

Le/la membre du conseil d'administration, la direction générale ou le/la membre du personnel qui reçoit une plainte doit d'abord déterminer qui sera la personne responsable ayant la compétence pour s'en occuper. Ce sera généralement la personne qui a la relation primaire avec le/la plaignant·e ou qui a les connaissances spécifiques nécessaires pour résoudre le problème. Il est de la responsabilité de la personne qui reçoit la plainte soit de la résoudre ou de la transférer à une autre personne qui peut la résoudre. Si la plainte est transférée, le/la destinataire doit informer le/la plaignant·e qu'il l'a reçue et qu'il va agir en conséquence.

La personne qui reçoit initialement la plainte devrait informer le/la plaignant·e que la plainte a été reçue et qu'elle sera traitée soit par iel ou par un·e autre employé·e. Si un délai d'action peut être déterminé, il devrait être inclus dans la confirmation. Les coordonnées de base comprenant le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel doivent être immédiatement enregistrées.

2. Règlement des plaintes

Tous les efforts devraient être faits pour résoudre les plaintes reçues en temps opportun. Quand il reçoit une plainte verbale, le personnel doit écouter et chercher à comprendre la plainte et peut tenter de la résoudre immédiatement. Les plaintes reçues par écrit doivent être accusées de réception dans les 2 jours ouvrables qui suivent et le personnel devrait tenter de résoudre la question dans les 10 jours ouvrables qui suivent.

Lorsqu'une plainte ne peut être facilement résolue, elle doit être adressée à la direction générale. Si la direction générale ne peut pas résoudre la plainte, elle sera transmise au conseil exécutif. Tous les efforts devraient être faits pour résoudre les plaintes redirigées sous 10 jours ouvrables afin que toutes les plaintes soient résolues dans le mois suivant leur réception. Ce délai peut être cependant prolongé lorsque des circonstances particulières le justifient.

3. Gestion des plaintes

La personne qui procède à l'examen de la plainte doit rassembler tous les faits et les documents pertinents, recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile, incluant la personne faisant l'objet de la plainte. On y trouve aussi la signature et la date de signature du de la plaignant·e. Une plainte verbale doit être signée et datée par la personne qui a reçu la plainte. Le·la plaignant·e doit également signer la plainte et s'en faire remettre une copie.

L'examen et la décision de la plainte comprendront les étapes suivantes :

1. Définir si la plainte est fondée ;
2. Transmettre par écrit au·à la plaignant· e les conclusions documentées de l'examen ;
3. Informer le·la plaignant·e de toute démarche se rapportant au cas, lorsque cela est jugé opportun ;
4. À moins d'éléments nouveaux, la décision de l'examen de la plainte est finale et sans appel.

4. Résolutions

Dans la mesure où la plainte s'avère fondée, à la suite de l'étude du dossier, les exemples de types de résolution pourraient comprendre, sans s'y limiter :

- Des excuses et/ou des actions complètes qui auraient dû être faites ;
- Des explications à propos des mesures prises pour améliorer les systèmes, les procédures ou la pratique ;
- L'accélération de l'action retardée ;
- Des explications et des corrections de l'erreur du personnel ou le comportement du personnel discourtois ;
- Des explications des actions à entreprendre pour améliorer l'accès à l'information ou aux services.

5. Documentation des plaintes

Il est nécessaire de conserver un enregistrement de toute plainte qui implique une contestation d'argent ainsi que toute plainte qui ne peut être résolue immédiatement (le jour même de sa réception). Les informations sur ces plaintes doivent être enregistrées sur la feuille de suivi des plaintes. Les informations enregistrées sur cette feuille comprennent une description de la plainte, qui l'a traitée, ce qui a été fait pour résoudre la plainte, le calendrier et une description de la résolution.

La documentation des plaintes est constituée et mise à jour par la direction générale ou par la présidence du conseil d'administration, selon le cas. Un résumé des plaintes reçues incluant leur nombre et leur type seront présentés au Conseil d'administration de l'organisme chaque année.

Adopté en Conseil d'Administration le 16 septembre 2024