

## **Politique de gestion des plaintes**

### But de la politique

Le Conseil d'administration a adopté la présente politique dans le but de maximiser la satisfaction des client.te.s et partenaires de l'organisme par la mise en œuvre de procédures claires et accessibles permettant l'expression de leur insatisfaction face à ses services et activités.

### Principes directeurs de la politique

Une politique et des procédures adéquates en matière de gestion des plaintes favorisent l'amélioration continue de l'organisme.

Pour être efficaces, la politique et les procédures en matière de gestion des plaintes doivent être affichées de manière à ce que toutes les personnes intéressées puissent en prendre connaissance facilement.

Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle, rapidement, sans délai indu.

Les plaignant.te.s doivent être informé.e.s du résultat du traitement de leur plainte.

### Énoncé de la politique

La Politique de gestion des plaintes de l'organisme définit ce qu'est une plainte et précise le processus propre à son traitement.

Une plainte est l'expression par écrit du mécontentement de client.te ou partenaire à l'endroit d'employé.e.s, de bénévoles ou de l'organisme.

À titre d'exemple, une plainte peut porter sur une erreur commise, un comportement discourtois ou l'insatisfaction face à une prestation de service.

### Responsable du traitement des plaintes

La direction générale du Club agit à titre de responsable du traitement des plaintes.

### Affichage de la procédure pour déposer une plainte

La direction générale s'assure que la procédure pour déposer une plainte est affichée, en version imprimée et électronique, bien en vue des client.te.s et partenaires de l'organisme.

## Réception d'une plainte

La personne plaignante peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. L'employé.e ou le bénévole de l'organisme saisi de la plainte la communique, ou propose de la communiquer à la direction générale.

Seule une plainte écrite est traitée en conformité avec la Politique de gestion des plaintes. La direction générale offre au plaignant ou à la plaignante l'assistance dont il.elle peut avoir besoin pour formuler sa plainte par écrit.

La personne responsable du traitement des plaintes offre au plaignant la possibilité d'utiliser le formulaire de dépôt d'une plainte conçu à cet effet.

Si la direction générale est en cause, la plainte est acheminée au Conseil d'administration qui sera responsable de l'analyser.

La personne plaignante signe le document qui précise les détails de sa plainte et y inscrit la date de son dépôt.

Une plainte anonyme n'est pas considérée.

## Traitement d'une plainte

La direction générale analyse la plainte, au cours du mois suivant son dépôt, en examinant tous les éléments d'information portés à son attention et en s'entretenant avec les employé.e.s ou bénévoles en cause ainsi qu'avec le.la plaignant.e, au besoin et prépare un rapport à l'intention du Conseil d'administration.

À la suite de l'analyse de la plainte, la direction ou le Conseil d'administration détermine le suivi à donner à la plainte à la lumière du rapport et des recommandations et en fonction notamment des politiques administratives et du Code d'éthique de l'organisme.

La direction générale informe le.la plaignant.te des suites données à sa plainte au plus tard deux mois après son dépôt.

La direction générale s'assure de conserver les dossiers de chacune des plaintes traitées dans un lieu sûr pendant cinq années.

La direction générale prépare à l'intention du Conseil d'administration des rapports périodiques au sujet des plaintes reçues et traitées. Les rapports portent sur le nombre et les motifs des plaintes ainsi que sur les résultats de leur traitement, sans pour autant révéler d'information nominative permettant d'identifier les personnes en cause.

### Mise en œuvre de la politique

La direction générale et le Conseil d'administration sont responsables de l'application de la Politique de gestion des plaintes.

### Suivi et révision

Le Conseil d'administration a le mandat d'évaluer périodiquement la pertinence de la Politique de gestion des plaintes et de proposer, au besoin, des modifications.

### Adoption de la politique

La Politique de gestion des plaintes a été adoptée par le Conseil d'administration

Le 17 avril 2024

## Politique de gestion des plaintes

### Formulaire de plainte

#### Vos coordonnées

Prénom et Nom :

---

Tél. cellulaire ou domicile :

---

Téléphone au travail (si applicable) :

---

Adresse courriel :

---

#### Coordonnées de la ou des personne(s) mise (s) en cause (contre qui la plainte est formulée) :

Prénom et Nom :

---

Statut (employé.e, bénévole, autre) :

---

Prénom et Nom :

---

Statut (employé.e, bénévole, autre) :

---

Solution(s) désirée(s) :

---

---

---

Avez-vous manifesté votre désapprobation auprès de la partie mise en cause?

Oui, quels ont été la nature et le résultat de l'échange? Précisez :

---

---

Non, quels sont les facteurs qui vous ont dissuadé de le faire? Précisez :

---

---

Accepteriez-vous de tenter de régler la problématique par la médiation?

Oui  Non

Avez-vous entamé d'autres démarches?

Oui  
Précisez laquelle

---

Non

### Allégations

Veillez décrire la situation en donnant les détails des faits, gestes, paroles, dates, lieux, conséquences et noms des témoins, si applicables.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Déclaration

Les faits qui sont énoncés dans ce formulaire sont véridiques, au meilleur de ma connaissance. Je réalise que certains renseignements que j'ai fournis pourront être divulgués par la personne qui s'occupera de traiter ma plainte, et ce, entre autres, à la personne visée par cette plainte et aux personnes citées à titre de témoins, dans la mesure cependant où cela est nécessaire au traitement de ma plainte. Je m'engage à faire preuve de la plus grande discrétion et à ne pas discuter du contenu de ce formulaire avec mes collègues ou autres personnes, sauf à des fins autorisées par la loi, par la politique ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller, le cas échéant.

Et j'ai signé, à \_\_\_\_\_ (ville),  
ce \_\_\_\_ jour du mois de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_