

Politique concernant

La gestion des insatisfactions et des plaintes

Attention, si un élément de cette politique se retrouve dans une politique antérieure, la présente politique aura priorité.

Sous la responsabilité du :	adoptée le : 10 octobre 2024
Conseil d'administration	révisée le :
Numéro : SADCVB-CA2024-10-05-8.1.1.	à évaluer le :

LA GESTION DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

La gestion des insatisfactions et des plaintes vise l'amélioration continue de la qualité des relations que la Société d'aide au développement des collectivités (SADC) de la Vallée de la Batiscan entretient avec ses clients, ses partenaires et ses employés.

Cette Politique permet de demeurer à l'écoute des besoins et des réactions de nos clients, nos partenaires et nos employés pour assurer la qualité de nos services, la qualité des relations avec nos clients et garantir à toutes ces personnes un environnement sain et harmonieux dans les domaines qui relèvent de la compétence de la SADC VB.

La présente Politique a comme objectif de fournir au plaignant un traitement des insatisfactions et des plaintes qui soit adéquat, neutre, objectif et uniforme ainsi que de répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

DÉFINITIONS

Insatisfaction : expression (verbale ou écrite, voir formulaire annexe 1) d'un mécontentement, concernant les relations ou les services rendus par la SADC VB, qu'une ou des personnes (morales ou physiques) adressent à tout membre du personnel de la SADCVB qui ne requiert pas l'intervention du responsable de la gestion des insatisfactions et des plaintes et qui peut être traitée dans le cadre des activités régulières. Une insatisfaction ne constitue pas une plainte.

Plainte : une plainte est une expression écrite (voir formulaire annexe 1) de mécontentement au sujet des difficultés relationnelles, de la qualité d'un service ou des actions posées ou non par toutes les parties prenantes de l'organisme (le Conseil d'administration, la direction générale ou le personnel agissant pour le compte de la SADC VB).

Toute personne se sentant personnellement atteinte peut porter plainte et celle-ci sera examinée conformément à la présente Politique.

1. LE RÔLE DU RESPONSABLE DES PLAINTES

Toute plainte doit être adressée par écrit à la vice-présidence du Conseil d'administration. Cette personne est responsable de la gestion des insatisfactions et des plaintes, et s'assure que les plaintes reçues à la SADC soient traitées conformément à la présente Politique. Advenant le cas où la plainte concerne la vice-présidence du CA, celle-ci doit être adressée directement à la présidence du CA.

2. LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la SADC VB, elle doit remplir les conditions suivantes :

- a) Être exposée par écrit (par lettre ou par courriel via le formulaire de plainte, voir annexe 1, de la SADC VB);
- b) Contenir les informations requises (voir le formulaire de plainte);
- c) Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention du responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes;
- d) Être reliée à une action de la SADC VB, de son Conseil d'administration, de ses comités permanents, aux politiques adoptées par le Conseil d'administration ou de ses employés.

3. LES CRITÈRES DE NON-ADMISSIBILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Les plaintes suivantes ne sont pas admises et ne seront pas traitées :

- a) Une plainte anonyme, verbale ou effectuée par l'entremise des réseaux sociaux;
- b) Une plainte qui n'est pas du ressort de la SADC VB ou qui s'adresse à une autre instance;
- c) Une plainte dont le sujet a déjà été porté à l'attention d'un tribunal (procédures judiciaires).

4. LA CONFIDENTIALITÉ

La SADC VB est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la SADC VB, une plainte demeure confidentielle.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux personnes concernées de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre l'objet du litige et d'agir selon les recommandations formulées.

Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, dans la plus stricte confidentialité et neutralité, et ce, par toutes les parties concernées.

5. LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

- a) Tout litige ne se règle pas toujours par le dépôt d'une plainte. Il est fortement suggéré au plaignant de rencontrer directement la ou les personnes en cause pour discuter et tenter de régler le litige qu'il perçoit.

Si le litige ne se règle pas entre les parties en cause, le plaignant sera référé au responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes.

- b) Le responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes qui reçoit une insatisfaction ou une plainte verbale doit écouter et chercher à comprendre le litige et tenter de le résoudre immédiatement.
- c) S'il s'agit d'une insatisfaction qui peut être résolue sur le champ, le responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes s'assurera de prendre les dispositions immédiatement et d'en aviser les personnes concernées.
- d) Si la situation concerne une plainte nécessitant un traitement, la personne responsable de la gestion des insatisfactions et des plaintes demandera au plaignant de remplir le formulaire approprié afin que sa réclamation soit traitée en tant que plainte.
- e) À la réception d'une plainte admissible, le responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes fera parvenir un accusé réception au plaignant dans un maximum de sept (7) jours ouvrables à partir de sa réception. Il informera le plaignant des mesures qui seront entreprises pour comprendre et traiter le litige en cause et de la date prévisible de la prochaine émission d'information en relation avec sa plainte.
- f) La personne responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes s'assurera de l'intention et l'intérêt du plaignant à rencontrer la ou les personnes mises en cause pour tenter de trouver une voie de solution ou de compromis sur l'objet de la plainte et régler le litige à la satisfaction de tous.
- g) Par la suite, le plaignant, l'individu mis en cause et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte seront contactés par téléphone ou en personne afin de fournir des explications ou des informations complémentaires dans le but de bien comprendre le litige en cause.
- h) Après l'examen de la plainte, un rapport d'intervention (voir annexe 2) faisant état des conclusions de l'examen sera produit en identifiant les modalités ou sanctions pour donner satisfaction au plaignant.
- i) Dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables suivant la conclusion du responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes et la production de son rapport d'analyse (annexe 2), une lettre exposant les conclusions de la plainte sera envoyée au plaignant ainsi qu'à la ou aux personnes mises en cause, le cas échéant.

- j) La direction générale est l'instance désignée pour mettre en place les modalités de corrections ou les sanctions afin de donner satisfaction au plaignant. Dans le cas où la direction générale est mise en cause, ce sera la présidence du Conseil d'administration qui se chargera d'appliquer les mesures correctives ou les sanctions nécessaires pour donner satisfaction au plaignant.
- k) Si une plainte est jugée non fondée, le plaignant sera informé dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables après que le responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes aura tiré cette conclusion et rédigé son rapport d'analyse.

6. MESURES POUR LE RÈGLEMENT DES INSATISFACTIONS OU DES PLAINTES

Dans la mesure où l'insatisfaction ou la plainte s'avère fondée, à la suite de l'étude du dossier, la personne chargée de la plainte proposera le type de résolution le plus approprié dans les circonstances. La résolution pourrait inclure des éléments tels que :

- a) Présentation d'excuses et/ou d'actions précises et concrètes mises en place pour répondre aux attentes du plaignant.
- b) Des explications des mesures adoptées pour améliorer les systèmes, les politiques, les procédures ou la pratique du CA et du personnel de la SADC VB.
- c) L'accélération des actions retardées par des modalités inadéquates.
- d) Des explications et des corrections de l'erreur du personnel ou du comportement du personnel discourtois et inadéquat.
- e) Des explications sur les actions à entreprendre pour améliorer l'accès à l'information ou aux services.
- f) L'application de mesures administratives ou judiciaires à l'endroit de la ou des personnes fautives.

7. TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires ou des sanctions administratives doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin, le cas échéant, des faits soulevés dans sa plainte.

8. DOCUMENTATION DU TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

La personne responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes s'assurera d'enregistrer toutes les insatisfactions et les plaintes dans un délai de sept (7) jours suivant leur réception. Les informations concernant les plaintes traitées doivent être conservées dans un dossier confidentiel dédié au suivi des plaintes. Les informations enregistrées dans ce dossier comprennent une description de la plainte, l'identité de la personne qui l'a traitée, les actions entreprises pour la résoudre, le calendrier de traitement et une description de la résolution du litige, comme indiqué à l'annexe 2.

Annexe 1

FORMULAIRE DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

Identification du plaignant

Prénom :	
Nom :	
Adresse :	
Téléphone :	
Courriel :	

Emplacement concerné

Adresse :	
-----------	--

Nature de l'insatisfaction ou de la plainte

Date de l'évènement :	
Description :	

Mise en garde

Les formulaires partiellement complétés ou dont le plaignant aurait omis de s'identifier seront rejetés ou non traités. La SADC VB s'engage à ce que votre identité demeure confidentielle.

Cependant, soyez avisés que si la présente est une **plainte**, elle pourrait amener le Conseil d'administration de la SADC VB ou toute autre entité désignée à entreprendre des procédures administratives ou judiciaires contre le contrevenant. En cas de contestation du contrevenant, le signataire de la plainte accepte de se rendre disponible pour témoigner devant des instances juridiques.

Signature du plaignant

Date

Retourner ce formulaire par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

info@sadcvb.ca

630B, rue Principale, Saint-Luc-de-Vincennes (QC) G0X 3K0.

Annexe 2

FORMULAIRE DE SUIVI DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

À l'usage de la SADC	
Accusé de réception envoyé le :	
Respecte les critères d'admissibilité : ☐	
Insatisfaction : ☐	Plainte non fondée : ☐ Plainte retenue : ☐
Si plainte non fondée, indiquer les motifs :	

Traitement d'une plainte	
Acheminé à :	
Résultats de l'enquête du responsable :	
Solutions proposées :	

Traitement final	
Acheminé à la direction générale le :	
Actions à réaliser et informations à transmettre :	

Responsable du traitement des insatisfactions et des plaintes

Signée le _____