****

*Centre d’Action Bénévole*

*Domaine-du-Roy*

*Politique de gestion de plaintes*

**Entérinée par le conseil d’administration le 1er novembre 2017**

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire

[1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 3](#_Toc497316827)

[2. QUI PEUT PORTER PLAINTE? 3](#_Toc497316828)

[3. RESPONSABLE DE L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES 4](#_Toc497316829)

[4. PROCÉTURE À SUIVRE POUR PORTER PLAINTE 4](#_Toc497316830)

[5. CONTENU DE LA PLAINTE 5](#_Toc497316831)

[6. DÉPÔT ET RÉCEPTION D’UNE PLAINTE 5](#_Toc497316832)

[7. DÉCISION ET TRANSMISSION DES CONCLUSIONS 6](#_Toc497316833)

[8. DOSSIER DE PLAINTE 7](#_Toc497316834)

[9. DISPOSITION FINALE 7](#_Toc497316835)

[FORMULAIRE DE PLAINTE 9](#_Toc497316836)

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

* 1. La procédure d’examen des plaintes prévue au présent règlement a pour objet principal de favoriser le traitement diligent et efficace de toutes plaintes formulées par un employé, un bénéficiaire (usager) ou un bénévole qui désire exprimer verbalement ou par écrit son mécontentement en regard des services qu’il a reçus ou qu’il aurait dû recevoir du Centre d’Action Bénévole Domaine-du-Roy, de même que toute plainte reliée à la protection des renseignements personnels.
  2. La procédure d’examen des plaintes vise également l’atteinte des objectifs suivants :
     1. Améliorer la qualité des services offerts par le Centre d’Action Bénévole pour tendre vers la qualité optimale.
     2. Faire en sorte que les expériences de travail et les expériences bénévoles vécues au sein de notre organisme soient positives.
     3. Permettre à toute personne de faire respecter les droits qui lui sont reconnus par la loi ou par le Centre d’Action Bénévole Domaine-du-Roy.
     4. S’assurer que toute personne recevra les services auxquels elle a droit en fonction, le cas échéant, des critères d’admissibilité élaborés en tenant compte des ressources dont dispose le Centre d’Action Bénévole Domaine-du-Roy.
     5. Fournir un seul interlocuteur reconnu comme étant valable et crédible.
     6. D’assurer d’être traité avec courtoisie, équité, compréhension et respect dans toute intervention.
     7. S’assurer que les renseignements personnels des employés, bénévoles et usagers soient protégés conformément à la Loi 25 du gouvernement du Québec.

# QUI PEUT PORTER PLAINTE ?

* 1. Tout employé, bénévole, bénéficiaire ou son représentant a le droit d’être informé de l’existence de la présente procédure et d’en obtenir, sur demande, un exemplaire. À cet effet, des exemplaires de la présente procédure ainsi que des formulaires de plainte doivent être disponibles en tout temps à l’accueil, de même que sur le site web de l’organisation.
  2. Tout plaignant a le droit d’être accompagné et assisté de la personne de son choix lorsqu’il désire déposer une plainte et lors de toute démarche relative à sa plainte. Cette personne peut également requérir en tout temps l’assistance du responsable.
  3. Toute personne qui formule une plainte a le droit, conformément à la présente procédure, d’être informée à toutes les étapes du cheminement de sa plainte.
  4. Toute personne, qui exerce un droit qui lui est reconnu en vertu de la présente procédure, doit être traitée avec respect et ne doit pas être l’objet d’aucune pression ou menace visant à l’empêcher d’exercer un tel droit.
  5. Les droits reconnus en vertu de la présente procédure peuvent être exercés par son représentant.

Le curateur, le conjoint, un proche parent, le mandataire d’un employé, bénévole ou bénéficiaire inapte et toute personne démontrant un intérêt particulier pour ce dernier sont présumés être des représentants aux fins d’application de l’alinéa précédent.

# RESPONSABLE DE L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES

* 1. Le (la) directeur (directrice) général(e) est responsable de l’application de cette procédure et fait entériner les conclusions par le conseil d’administration.

Advenant le cas où la direction générale serait impliquée dans une plainte formulée, la plainte doit être adressée et traitée par le conseil d’administration du Centre d’Action Bénévole Domaine-du-Roy.

# PROCÉTURE À SUIVRE POUR PORTER PLAINTE

* 1. Toute plainte peut être faite par écrit ou verbalement avec l’aide d’une tierce personne qui complètera par écrit la plainte.

# CONTENU DE LA PLAINTE

* 1. Toute plainte, verbale ou écrite, doit au moins contenir les éléments suivants :
* Le nom, prénom, date de naissance, adresse et numéro de téléphone de la personne qui dépose une plainte;
* La nature de la plainte et, le cas échéant, l’identification de l’intervenant concerné;
* Un exposé des faits;
* Les résultats ou solutions souhaités de la plainte;
* La signature du porteur de la plainte et/ou son représentant;
* Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du représentant du plaignant le cas échéant.
  1. Toute plainte écrite doit être datée et signée par la personne qui dépose une plainte ou son représentant.

# DÉPÔT ET RÉCEPTION D’UNE PLAINTE

* 1. En tout temps, une personne peut transmettre directement au responsable, une plainte écrite contenant les informations mentionnées à la section 5 ou communiquer avec cette personne pour lui formuler une plainte verbale.
  2. Lorsqu’une personne manifeste le désir de formuler une plainte, Elle est référée au responsable. Tout intervenant à qui le plaignant s’adresse en premier lieu a le devoir de lui communiquer le nom et la fonction du responsable. Il lui indique de plus, comment cette personne peut être rejointe le plus facilement.
  3. Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite doit l’acheminer sans délai au responsable.
  4. Le responsable doit :
* Donner au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte;
* Informer le plaignant que sa plainte est acceptée ou rejetée après examen.
  1. S’il le désire, le plaignant peut utiliser le formulaire de plainte qui lui a été transmis par le responsable. S’il choisit de ne pas le faire, sa plainte est quand même recevable.
  2. Dans le cas d’une plainte verbale, le responsable recueille les informations pertinentes à l’aide du formulaire de plainte annexée à la présente procédure.

De plus, le bénéficiaire (usager), le bénévole ou tout membre du personnel du Centre d’Action Bénévole Domaine-du-Roy doit fournir au responsable les renseignements qu’il requiert pour l’examen de la plainte et doit, sauf raison valable, assister à toute rencontre que celui-ci convoque.

Tout membre du personnel travaillant du Centre d’Action Bénévole Domaine-du-Roy peut enregistrer une plainte verbale à l’aide du formulaire de plainte lorsque les circonstances font qu’il est difficile pour le plaignant communiquer sa plainte verbale directement au responsable. Dans un tel cas, le formulaire de plainte doit être transmis immédiatement au responsable.

* 1. Pour toute plainte, le responsable s’assure que celle-ci contient tous les éléments nécessaires à son traitement et, à défaut, en informe le plaignant afin que les informations manquantes soient fournies dans les meilleurs délais.

# DÉCISION ET TRANSMISSION DES CONCLUSIONS

* 1. Le responsable doit examiner une plainte dans les 30 jours de sa réception. Il doit, avant l’expiration de ce délai, informer par écrit le plaignant du suivi de sa plainte.
  2. La direction générale (personne responsable) doit transmettre au conseil d’administration toute recommandation ou décision suite à l’analyse de la plainte.
  3. La personne responsable a un délai de 90 jours pour informer par écrit le plaignant des conclusions de la plainte.

# DOSSIER DE PLAINTE

* 1. Le dossier de plainte est constitué par le responsable qui en assure la garde.
  2. Le dossier de plainte est traité de manière confidentielle à l’intérieur du conseil d’administration.
  3. Lorsque les conclusions sont transmises, le responsable ferme le dossier en y indiquant la date.
  4. Le dossier de plainte est conservé pendant une période de 5 ans. Au terme de cette période, le responsable procède à sa destruction.

# DISPOSITION FINALE

Le présent règlement établissant la procédure d’examen des plaintes entre en vigueur à la date fixée par le conseil d’administration. Il en est de même pour toute modification qui pourrait y être apportée ultérieurement.

Annexe 1

### FORMULAIRE DE PLAINTE

**CENTRE D’ACTION BÉNÉVOLE DOMAINE-DU-ROY**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Réservé au responsable  Reçu le : Par : |

|  |
| --- |
| **Identification du plaignant**  Nom : Prénom :  Adresse :  Ville : Code postal :  Résidence : Chambre :  Téléphone : Cellulaire :  Date de naissance : / /  Jour Mois Année  Identification du motif de la plainte : |

|  |
| --- |
| **Représentant du plaignant**  Nom : Prénom :  Adresse :  Ville : Code postal :  Résidence : Chambre :  Téléphone : Cellulaire : |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Nature de la plainte :** | |  | |  | |  | |  | |  | | **Exposé des faits :** | |  | |  | |  | |  | |  | | **Les résultats attendus de la plainte (Ce que vous souhaitez)** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

Date: / /

Signature du plaignant ou son représentant Jour Mois Année

**Veuillez retourner le formulaire lorsque complété et signé à l’attention :**

Responsable des plaintes

Centre d’Action Bénévole Domaine-du-Roy

1209, boul. Sacré-Cœur, 4e étage, C.P. 46

Saint-Félicien

G8K 2P8