

POLITIQUE CONCERNANT LA GESTION DES PLAINTES

Adoptée par le conseil d'administration
le 20 novembre 2019



2520, Chemin Ste-Foy, Bureau 100

Ville de Québec, QC

G1V 1T5

Téléphone : (418) 523-2058

Télécopieur : (418) 523-4710

Courriel : saai@biz.videotron.ca

MISSION

Le SAAI a pour mission d'aider et d'accompagner les personnes immigrantes, sans égard à leur statut d'immigration, par des services sociaux et communautaires, afin de contribuer à leur inclusion sociale. Ainsi, toutes les politiques doivent être conformes à la mission du SAAI.

Le Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI) a adopté la Politique de traitement des plaintes lors du Conseil d'administration (CA) tenu le 20 novembre 2019. Cette politique vise l'ensemble du personnel rémunéré par l'organisme, les stagiaires, les bénévoles, la clientèle et les membres actifs.

La politique vise à assurer le respect des individus, à maintenir la qualité des services offerts ainsi qu'à contribuer à l'amélioration continue des services et pratiques mises en place par le SAAI.

1. DÉFINITIONS

La plainte doit être faite sous forme écrite afin de signifier une insatisfaction lors de la prestation de services et d'activités offerts par le SAAI. Elle peut concerner la qualité, l'accessibilité d'un service, la sécurité ou le bien-être d'un ou des individus dans le cadre d'une activité qu'il offre, le fonctionnement administratif ou encore viser un membre du personnel ou un bénévole. Une plainte sera jugée recevable seulement si elle concerne les services offerts par l'organisation de manière directe.

Toute plainte sera traitée avec diligence et en tenant compte des valeurs auxquelles adhère le SAAI, soit le respect mutuel, l'ouverture à l'autre, l'engagement et le vivre ensemble.

Le SAAI assure à toute personne qui souhaite porter plainte que celle-ci n'entraînera aucun préjudice ni l'arrêt des services ou de l'aide offerte par l'organisme dans la mesure du possible.

2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Conseil d'administration

- Établit et adopte l'application de la Politique concernant le traitement des plaintes,
- Reçoit et traite les plaintes concernant le dirigeant principal de l'organisme et effectue le suivi tout en appliquant les sanctions, s'il y a lieu;
- Désigne un membre du CA qui collabore activement avec le dirigeant principal de l'organisation dans le traitement de plaintes, soumet des avis et des recommandations en vue d'améliorer les politiques, procédures et les services offerts.

3. LE DIRIGEANT PRINCIPAL

- Assure la divulgation de la Politique concernant les plaintes et la compréhension des procédures auprès des bénévoles, des membres actifs et de la clientèle de l'organisme;
- Dans le cas où la plainte concerne un membre du personnel, stagiaire ou bénévole, donne l'occasion à ladite personne d'exprimer son point de vue;
- S'il y a lieu, après entente avec le représentant désigné, soumet au CA toutes les informations nécessaires concernant la plainte et ses recommandations, plus particulièrement dans un cas pouvant aller jusqu'à la poursuite.

4. REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ PAR LE CA

- Juge de la recevabilité de la plainte et la transmet au dirigeant principal sauf si cette plainte touche ce dernier;
- Offre l'assistance nécessaire à toute personne désirant déposer une plainte, et ce, dans le respect des valeurs prônées par l'organisation;
- S'assure qu'un soutien adapté à la personne désirant porter plainte soit offert lors des procédures administratives;

5. L'EMPLOYÉ

- Réfère au dirigeant principal qui doit informer le représentant désigné par le CA;
- Informe le plaignant sur l'existence de la Politique concernant les plaintes en vigueur au SAAI, explique le mode de fonctionnement et redirige vers le dirigeant principal;
- Collabore et communique efficacement avec le dirigeant principal et le représentant désigné par le CA afin d'assurer le traitement efficace de la plainte;
- Si la plainte concerne le dossier d'un client dont il est responsable, il facilite le transfert du dossier vers un autre membre de l'équipe;
- Advenant qu'il fasse l'objet d'une plainte, fait preuve d'ouverture et prend en considération les commentaires.

6. LA PROCÉDURE À SUIVRE

- Remplir le formulaire à cet effet;
- Le représentant désigné par le CA accuse réception de la plainte dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception et la transmet au dirigeant principal;
- Toute plainte reçue sera traitée dans les meilleurs délais et en tenant en considération la gravité de celle-ci;
- Obtenir la version de l'autre partie au besoin, si la plainte concerne une personne;
- Lorsque nécessaire, le dirigeant principal et le membre désigné par le CA traitent la plainte en faisant enquête et en considérant l'ensemble des éléments apportés par les parties concernées;
- Le dirigeant principal assure le suivi nécessaire auprès des parties impliquées;
- Si la plainte concerne le dirigeant principal de l'organisme celle-ci doit être adressée directement à la personne désignée par le CA;
- Le SAAI privilégie, seulement lorsque possible, une approche conciliatrice et constructive dans la résolution des plaintes avant de l'évoquer au CA.

7. SOLUTIONS ET CONCLUSIONS DE LA PLAINTÉ

- Le résultat de l'analyse de la plainte sera communiqué aux personnes concernées par écrit en précisant les éléments pris en considération pour son traitement;
- Si des mesures correctives sont nécessaires elles seront décrites dans le même document;
- Le dirigeant principal est responsable d'assurer le suivi des mesures correctives;
- Dans le cas où la plainte concerne le dirigeant principal de l'organisme, le membre désigné par le CA assurera, s'il y a lieu, le suivi auprès des parties impliquées.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 20 novembre 2019.

[Formulaire de traitement de plainte en ligne](#)



ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Vous êtes :

Un client Un bénévole Un employé

Identification du plaignant

Mme M.

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Ville :	Code postal :
Numéro de téléphone :	

J'ai besoin d'un interprète

Oui Non

Précisez la langue

Cette plainte concerne :

Un service ou activité offerte par le SAAI
 Un membre du personnel
 Un bénévole

Date de l'évènement :

Description de la situation :

Attentes du plaignant (solution souhaitée, accommodation spéciale) :

Signature du plaignant

Date



RÉSERVÉ À L'ORGANISME

Nom et prénom du représentant de l'organisme :

Date de réception du document :

Présenté au conseil le

Signature

