

Politique de plainte

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Développement Mauricie s'engage à fonctionner de manière professionnelle et courtoise. L'organisation s'est dotée d'une politique de gestion de plaintes afin de créer une méthode transparente, équitable pour répondre aux plaintes. 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 son organisation.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Par cette politique, Développement Mauricie 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 plaignants reçoivent des raisons claires et compréhensibles pour ce qui est des décisions relatives aux plaintes ;
- Les plaintes soient utilisées pour aider à l'amélioration des politiques et procédures.

RESPONSABILITÉ

Le conseil d'administration de Développement Mauricie est responsable de recevoir les plaintes.

PROCÉDURES

Réception des plaintes

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrit (par courrier, courriel). 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 membre du conseil d'administration 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 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 destinataire doit informer le plaignant qu'il l'a reçue et qu'il va agir en conséquence.

La personne qui reçoit initialement la plainte devrait informer le plaignant que la plainte a été reçue et qu'elle sera traitée soit par lui ou un autre membre du conseil d'administration. 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.

Règlement des plaintes

Tous les efforts devraient être faits pour résoudre les plaintes reçues en temps opportun. Quand il reçoit une plainte verbale, le conseil d'administration 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 deux jours ouvrables qui suivent et le CA devrait tenter de résoudre la question dans les 10 jours ouvrables qui suivent. Ce délai peut être cependant prolongé lorsque des circonstances particulières le justifient.

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 plaignant. Une plainte verbale doit être signée et datée par la personne qui a reçu la plainte. Le plaignant doit également signer la plainte et s'en faire remettre une copie.

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

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

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 du comportement du personnel discourtois ;
- Des explications des actions à entreprendre pour améliorer l'accès à l'information ou aux services.