

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels ou des services reçus au Centre.

BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par le Centre de Loisirs Saint-Sacrement (CLSS). Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services en offrant la possibilité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, le processus de traitement et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

RESPONSABLE

La Direction générale du CLSS est responsable de l'application de la politique. Elle agit à titre de répondante pour l'organisme et s'assure de la mise en place de cette procédure. Elle doit également s'assurer de la formation des employés et de leur transmettre toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

Elle a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique ;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant ;
- Enquêter sur les faits allégués par le plaignant ;
- Répondre au plaignant.

PLAINTE

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard du CLSS par un individu qui s'estime lésé ;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par le CLSS ;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de CLSS et qu'aucune plainte écrite n'a été déposée par un ou des individus.

RÉCEPTION DE LA PLAINTE

La personne qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Réception des plaintes
Loisirs Saint-Sacrement
1360, boul. de l'Entente
Québec (Qc) G1S 2T9

ou par courriel à l'adresse suivante :

clss@clss.qc.ca

L'objet du courriel devra indiquer qu'il s'agit d'une plainte

La communication doit indiquer les éléments suivants :

- Nom du plaignant
- Son adresse
- Son numéro de téléphone
- Son courriel, le cas échéant
- Motifs de la plainte

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au secrétariat.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à CLSS sa plainte par écrit.

Exceptionnellement une plainte non écrite pourrait être déposée. Dans ce cas, le plaignant doit spécifier clairement qu'il veut déposer une plainte et celle-ci doit inclure tous les éléments mentionnés précédemment.

La plainte est acheminée au responsable de l'application de la politique, soit la Direction générale. Toutefois, si la plainte fait référence explicitement à la Direction générale, le président prendra en charge le dossier. Dans tous les cas, le CA en sera avisé

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception, par la poste ou par courriel

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le motif fait au CLSS, le préjudice ou la mesure correctrice demandée ;
- Le nom du responsable du traitement de la plainte ;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- La politique de traitement des plaintes.

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite ;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents) ;
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours

ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de CLSS à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 17 février 2025.
Résolution R-CA-2025-02-17_8_2

POUR TOUTE QUESTION OU TOUT COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LA PERSONNE RESPONSABLE :

Réception des plaintes
1360, boul. de l'Entente
Québec (Qc) G1S 2T9
418-681-7800
clss@clss.qc.ca