



Les Fantastiques

Centre de jour – 21 ans et plus
Déficience intellectuelle

Les Fantastiques de Magog Politique de gestion des plaintes

A- But de la politique

Le conseil d'administration (CA) de l'organisme ***Les Fantastiques de Magog*** a adopté la présente politique dans le but de maximiser la satisfaction des usagers et partenaires de l'organisme par la mise en place de procédures claires et accessibles permettant l'expression de leur insatisfaction face à ses services et activités.

B- Principes directeurs de la politique

- Une politique et des procédures adéquates en matière de gestion des plaintes favorisent l'amélioration continue de l'organisme.
- Pour être efficaces, la politique et les procédures en matière de gestion des plaintes doivent être affichées de manière à ce que les principaux intéressés puissent en prendre connaissance facilement.
- Les plaintes doivent être traitées sans délai indu.
- Les plaignants doivent être informés du résultat du traitement de leur plainte.

C- Énoncé de la politique

La ***Politique de gestion des plaintes*** de l'organisme définit ce qu'est une plainte et précise le processus propre à son traitement.

Définition

- Une plainte est l'expression par écrit du mécontentement d'un usager ou partenaire à l'endroit d'employés, de bénévoles ou de l'organisme.
- À titre d'exemple, une plainte peut porter sur une erreur commise, un comportement discourtois ou l'insatisfaction face à une prestation de service.

Responsable du traitement des plaintes

- La direction générale de l'organisme agit à titre de responsable du traitement des plaintes.

Affichage de la marche à suivre pour déposer une plainte

- La direction générale s'assure que la marche à suivre pour déposer une plainte est affichée, en version imprimée et électronique, bien en vue des usagers et partenaires de l'organisme.

Réception d'une plainte

- Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.
- L'employé ou le bénévole de l'organisme saisi de la plainte la communique, ou propose au plaignant de la communiquer, à la direction générale.
- Seule une plainte écrite est traitée en conformité avec la **Politique de gestion des plaintes**. La direction générale offre au plaignant l'assistance dont il peut avoir besoin pour formuler sa plainte par écrit.
- Le plaignant signe le document qui précise les détails de sa plainte et y inscrit la date de son dépôt.
- Une plainte anonyme n'est pas considérée.

Traitement d'une plainte

- La direction générale analyse la plainte, au cours du mois suivant son dépôt, en examinant tous les éléments d'information portés à son attention et en s'entretenant avec les employés ou bénévoles en cause ainsi qu'avec le plaignant, au besoin.
- Les plaintes sont traitées de façon confidentielle.
- À la suite de son analyse de la plainte, la direction générale prépare un rapport à l'intention du CA de l'organisme.
- Le CA détermine la suite à donner à la plainte à la lumière du rapport et des recommandations de la direction générale et en fonction notamment des politiques administratives et du Code d'éthique de l'organisme.

Suivi auprès du plaignant et archivage

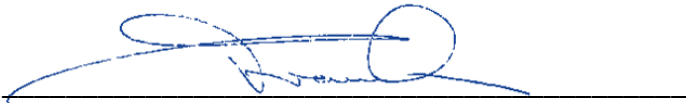
- La direction générale informe le plaignant des suites données à sa plainte au plus tard deux mois après son dépôt.
- La direction générale s'assure de conserver les dossiers de chacune des plaintes traitées dans un lieu sûr pendant cinq années.

D- Mise en œuvre de la politique

La direction générale et le CA sont responsables de l'application de la ***Politique de gestion des plaintes***.

E- Adoption de la politique

La ***Politique de gestion des plaintes*** a été adoptée par le CA de l'organisme ***Les Fantastiques de Magog*** le 20 septembre 2023.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

France Lizotte, secrétaire du conseil d'administration
Les Fantastiques