



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

REGROUPEMENT DES ORGANISMES POUR PERSONNES HANDICAPÉES
RÉGION CHAUDIÈRE-APPALACHES (ROPHRCA)

MIS À JOUR 29 FÉVRIER 2024

[Objectifs](#)

[Mise en application](#)

[Responsables du traitement des plaintes](#)

[Formulaire](#)

[Validité de la plainte](#)

[Rapport annuel des plaintes](#)

[Traitement d'une plainte](#)

[Réception et validation de la plainte:](#)

[Réponse à la plainte](#)

[Résolution d'une plainte, analyse de la plainte](#)

[Formulaire de plainte](#)

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite des services offerts ou dispensés par le Regroupement des Organismes de Personnes Handicapées Région Chaudière-Appalaches (ROPHRCA).

Objectifs

- Mettre en place une procédure équitable, confidentielle et transparente afin de traiter les plaintes reçues par le ROPHRCA en lien avec un service ou un membre du personnel.
- Maintenir la qualité des services et offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction
- Mettre en place les outils nécessaires pour documenter les motifs d'insatisfaction de la clientèle dans un objectif d'amélioration continue des services du ROPHRCA.

Nous n'entendons tolérer aucune forme d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence, physique, psychologique ou sexuelle, et ce, dans tous les programmes et activités dispensés par le ROPHRCA. (se référer au document: politique de prévention du harcèlement et de la violence au travail du ROPHRCA)

Mise en application

Responsables du traitement des plaintes

La personne responsable analyse les plaintes afin de décider des démarches devant être effectuées, en sollicitant toute personne ou toute ressource pertinente pour la conseiller ou pour éclairer les faits.

- Toute plainte concernant un.e employé.e ou un service dispensé par le ROPHRCA sera traitée par la directrice du Regroupement.
- Toute plainte concernant la directrice du ROPHRCA sera traitée par le président du conseil d'administration.

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

ROPHRCA (Plainte)
5731 Rue Saint-Louis local 104
Lévis, QC, G6V 4E2, Canada

La mention CONFIDENTIEL doit apparaître sur l'enveloppe.

Si la plainte concerne un employé ou un service dispensé par le ROPHRCA, merci d'adresser votre lettre à Madame Carolyne Hamel, directrice du ROPHRCA

Si la plainte concerne la directrice du ROPHRCA, merci d'adresser votre lettre à Monsieur Benoît Durand, président du ROPHRCA

Formulaire

Remplir le formulaire de plainte en annexe à cette politique.

Validité de la plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'une analyse, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Le formulaire de plainte doit être dûment rempli et signé par le plaignant;
- Un organisme qui désire formuler une plainte peut aussi le faire via une lettre officielle, dûment identifiée et signée;
- La plainte doit être suffisamment détaillée et fournir des renseignements précis pour permettre une intervention de l'équipe de direction ou du conseil d'administration.

Rapport annuel des plaintes

Au plus tard le 31 mars de chaque année, le responsable émet un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues. Ce rapport doit être transmis au conseil d'administration et archivé.

Traitement d'une plainte

Réception et validation de la 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 entreprises 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.

Réponse à la plainte

Un accusé de réception (transmis par courriel, sauf si le plaignant en fait la demande contraire) doit être fourni et contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à l'employé ou au service rendu
- le nom et les coordonnées 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, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée
- une copie de la politique de traitement des plaintes

Résolution d'une plainte, analyse de la plainte

- La personne responsable analyse la plainte et son bien-fondé.
- Elle en informe la personne visée par la plainte et prend connaissance de son point de vue sur la situation visée par la plainte.
- Elle prend ensuite une décision quant aux actions à mener concernant l'employé ou le service visé par la plainte.
- Elle en informe, par écrit, le plaignant et l'employé visé par la plainte.
- Elle classe la plainte (dans un dossier confidentiel avec accès restreint que par la directrice et/ou le président).

Formulaire de plainte

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT	
Nom complet	
Adresse	
Ville	
Code postal	
Téléphone	
Courriel	
Autre information	
DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT	
Date de l'événement	
Heure (approximative)	
Lieu	
Témoin(s) si présent(s) lors de l'événement	
Nom de la personne ou du service visé par la plainte	
Description de l'événement	
Autre information	
Signature	
Date et lieu de la signature	