

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Entrée en vigueur : 4 octobre 2023

La présente Politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent de toute plainte reçue par l'Association des Personnes Proches Aidantes Drummond (APPAD).

1. 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 l'Association des Personnes Proches Aidantes Drummond (APPAD). Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité 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 et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

2. RESPONSABLE ET SUBSTITUT

Le responsable de l'application de la Politique est Madame Emmanuelle Blanchard, directrice. Elle agit à titre de répondante et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. Le responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente Politique.

Le responsable 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 prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

Le substitut a pour rôle d'accuser réception de la plainte en l'absence du responsable, par exemple lors de période de vacances. Lors de son retour, le responsable poursuit l'analyse de la plainte. Le substitut est Madame Maryse Vallée, intervenante.

Le substitut a également pour rôle et de recevoir les plaintes concernant les actions du responsable de l'application de la Politique, Emmanuelle Blanchard. Ces plaintes seront transmises au président du Conseil d'administration qui procédera au traitement de la plainte.

3. PLAINTES

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 de l'Association des Personnes Proches Aidantes Drummond (APPAD), et ou ses représentants, par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un évènement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par l'Association des Personnes Proches Aidantes Drummond (APPAD);
- 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 l'Association des Personnes Proches Aidantes Drummond (APPAD) et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

4. TRANSMISSION DE LA PLAINTÉ

La personne qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à Madame Emmanuelle Blanchard, directrice:

Par la poste au 520 rus Lindsay, suite 101, Drummondville, Qc., J2B 1H4

Par courriel au coordination@appad.ca

5. CONTENU DE LA PLAINTÉ

La plainte doit contenir ces informations :

- Nom du plaignant;
- Ses coordonnées (adresse, numéro de téléphone, son courriel);
- Les motifs de la plainte soumise.

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 responsable de l'application de la Politique, soit Madame Emmanuelle Blanchard.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente Politique et l'inviter à faire parvenir à l'Association des Personnes Proches Aidantes Drummond (APPAD) sa plainte par écrit.

6. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à l'Association des Personnes Proches Aidantes Drummond (APPAD),
- le préjudice ou la mesure correctrice demandée,
- 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, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;

- la Politique de traitement des plaintes.

7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

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 faites par l'organisation 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. Une reddition de compte annuelle en lien avec les processus de traitement des plaintes reçue en cours d'année, est présentée aux administrateurs du conseil d'administration.

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.