

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

A. But

La présente politique a été adoptée par le conseil d'administration (CA) d'Accueil liaison dans le but de maximiser la satisfaction de la clientèle et des partenaires de l'organisme par la mise en place de procédures claires et accessibles permettant l'expression de leur insatisfaction face à ses services, interventions et activités.

B. Principes directeurs

- Une politique et des procédures adéquates en matière de gestion des plaintes favorisent la satisfaction de la clientèle et 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 d'ALPA 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 client ou d'une cliente ou, encore, d'un partenaire d'ALPA 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.

Personne responsable du traitement des plaintes

- La directrice générale ou le directeur général d'ALPA est la personne responsable du traitement des plaintes.

Affichage de la marche à suivre pour déposer une plainte

- La personne responsable du traitement des plaintes s'assure que la marche à suivre pour déposer une plainte est affichée, en version imprimée et électronique, bien en vue de la clientèle et des partenaires d'ALPA.

Réception d'une plainte

- Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.
- L'employé ou le bénévole d'ALPA saisi de la plainte la communique, ou propose au plaignant de la communiquer, à la personne responsable du traitement des plaintes.
- Seule une plainte écrite est traitée en conformité avec la Politique de gestion des plaintes. La personne responsable du traitement des plaintes 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. La personne responsable du traitement des plaintes offre au plaignant la possibilité d'utiliser le formulaire de dépôt d'une plainte conçu à cet effet.

Traitement d'une plainte

- La personne responsable du traitement des plaintes 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.
- À la suite de son analyse de la plainte, la responsable du traitement des plaintes prépare un rapport à l'intention de la directrice générale ou du directeur général d'ALPA. Si la directrice générale ou le directeur général est en cause, le rapport est exceptionnellement présenté directement au CA.
- La directrice générale ou le directeur général, ou le CA le cas échéant, détermine la suite à donner à la plainte à la lumière du rapport de la personne responsable du traitement des plaintes et en fonction notamment des politiques administratives et du Code d'éthique d'ALPA.

Suivi auprès du plaignant et archivage

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

Rapport au conseil d'administration

- La personne responsable du traitement des plaintes prépare à l'intention du CA d'ALPA des rapports périodiques au sujet des plaintes reçues et traitées. Les rapports portent sur le nombre et les motifs des plaintes ainsi que sur les résultats de leur traitement, sans pour autant révéler d'information nominative permettant d'identifier le plaignant et les employés ou bénévoles en cause.

E. Mise en œuvre

La personne responsable du traitement des plaintes, la directrice générale ou le directeur général et le CA sont responsables de l'application de la Politique de gestion des plaintes.

F. Suivi et révision

Le CA confie à son Comité sur la gouvernance et les ressources humaines le mandat d'évaluer périodiquement la qualité de la Politique de gestion des plaintes et de proposer au CA, au besoin, des modifications à la politique.

G. Adoption

La Politique de gestion des plaintes a été adoptée par le CA d'ALPA le 13^e jour du mois d'avril de l'année 2021.