



INTÉGRATION
COMPÉTENCES
ORIENTATION • FORMATION • EMPLOI

Politique de traitement des plaintes

Approuvé par le conseil d'administration, le 25 mars 2014

SOMMAIRE

Préambule

- 1- Mission et valeurs de la Corporation **Intégration Compétences**
- 2- Objectifs de la Corporation **Intégration Compétences**
- 3- Définition
- 4- Principes
- 5- Procédures
- 6- Actions correctives

Préambule

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, la Corporation **Intégration Compétences** a élaboré une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres et des gens de la communauté desservie par l'organisme. Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique de la Corporation **Intégration Compétences**.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

1 Mission et valeurs de la Corporation Intégration Compétences

La Corporation **Intégration Compétences** (IC) est un organisme démocratique et à but non lucratif.

Sa mission principale est de favoriser l'intégration socioprofessionnelle de sa clientèle dans le cadre de projets et services en collaboration avec les partenaires du milieu.

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires de la Corporation **Intégration Compétences**.

Les valeurs que nous privilégions sont un cadre de référence. Elles campent notre culture organisationnelle et conditionnent nos actions et nos pratiques. Ces valeurs nécessitent la mobilisation de tous et de toutes afin de garantir la cohérence de nos actions. La corporation IC voit à ce que les relations entre collègues et clients soient guidées par les valeurs suivantes :

1.1 Respect

Démontrer une volonté à l'harmonisation, posséder une ouverture d'esprit. Faire en sorte que notre milieu soit accueillant et empreint de compréhension.

- Inciter à des comportements d'écoute, de tolérance, de valorisation et de reconnaissance;
- Accepter les différences dans les rôles et responsabilités de l'ensemble du personnel;
- Remercier, féliciter et encourager;
- Considérer les forces et aptitudes de chacun.

1.2 Mobilisation

Est l'action de mettre en jeu des forces (ressources), y faire appel, les réunir en vue d'une action commune (objectifs communs).

- Démontrer que l'on participe à la mission;
- Élaborer, créer des contextes favorables au travail d'équipe;
- Faire preuve d'entraide et de collaboration;

- Proposer et amener des suggestions et s'impliquer;
- Mettre ses compétences aux services de l'organisation.

1.3 Responsabilisation

Faire preuve de jugement dans nos actions et assumer les responsabilités en regard de la fonction que l'on occupe. Proposer des solutions afin de surmonter les difficultés. Tirer profit de ses expériences. Privilégier l'autonomie. Au besoin, faire appel à ses collègues ou à son patron. Démontrer du professionnalisme et de la rigueur.

- Assumer les tâches dans la description du poste;
- Reconnaître ses réussites et ses erreurs;
- Rechercher et proposer des solutions, lorsque des situations nouvelles se présentent;
- Consulter ses collègues ou la direction afin de confirmer l'exactitude des actions à prendre.

1.4 Éthique

Adopter des comportements dignes de confiance. Poser des actions pour le bien de l'organisme, plutôt que son bien personnel. Prôner l'honnêteté, l'intégrité et l'impartialité. Respecter des notions d'équité (droits) de chacun.

- Appliquer les règlements et les normes avec impartialité;
- Prioriser le bien de la clientèle en acceptant ses limites;
- S'assurer que les actions posées pour le bien individuel ne viennent pas jouer contre le bien collectif;
- Faciliter une saine communication et une attitude positive;
- Favoriser un climat de confiance réciproque;
- Accorder la plus grande importance à l'intégrité de chacun (clients et personnels).

2 Objectifs de la Corporation Intégration Compétences.

Les objectifs poursuivis par la Corporation **IC** sont les suivants :

- Prioriser pour l'ensemble du personnel l'accès à la formation continue;
- Viser la complémentarité des membres de l'équipe (multidisciplinaire);
- Fournir un accueil chaleureux et personnalisé pour chaque client;
- Augmenter la visibilité;
- Valoriser la compétence, l'engagement et la fierté de tous les employés;
- S'assurer de la satisfaction de sa clientèle;
- Diversifier nos services.

3 Définition

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

4 Politique de traitement des plaintes

- 4.1 Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de la cliente ou du client, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée, entreprend le traitement de la plainte.
- 4.2 Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par un comité constitué d'au moins trois membres de l'organisme.
- 4.3 Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
- 4.4 La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder **5 jours** ouvrables.

- 4.5 Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit au comité de gestion des plaintes. Toute plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :
- ses noms et prénoms ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale;
 - son adresse postale et son adresse de courrier électronique (si possible);
 - son numéro de téléphone;
 - l'objet de la plainte;
 - la description de la situation insatisfaisante;
 - les résultats souhaités;
 - la signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente;
 - la date.
- 4.6 Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement.
- 4.7 Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.
- 4.8 Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- 4.9 Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme ainsi qu'à son code d'éthique.
- 4.10 Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite, elle peut **exercer un dernier recours et exprimer sa demande** au comité de gestion des plaintes. Le comité donnera suite à cette demande en reconsidérant sa décision ou en adressant la personne à une **ressource externe** à l'organisme qui a compétence en la matière.
- 4.11 Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.

5 Procédures

- 5.1 Le comité de gestion des plaintes est mis en place. Il est composé d'au moins trois personnes. Il est constitué d'une représentante ou d'un représentant de la direction, d'une ou un membre du conseil d'administration et d'une ou un autre membre de l'organisme proposé par l'assemblée générale. Le comité est le seul à rendre une décision.
- 5.2 Le comité fait un rapport à la direction qui communique la décision à la personne qui a porté plainte et qui assure le suivi administratif de la plainte. Le comité informe le conseil d'administration de ses actions.
- 5.3 Un rapport des plaintes reçues et traitées est déposé une fois par année au conseil d'administration. Le rapport annuel de l'organisme doit en faire mention.
- 5.4 Un accusé de réception doit être expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un **délai de 5 jours**.
- 5.5 Le comité peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si celle-ci est incomplète.
- 5.6 Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :
- la date de réception de la plainte;
 - la durée du traitement;
 - le résultat du processus de traitement;
 - la signature des personnes ayant traité la plainte et la date;
 - une copie de la plainte et de la réponse finale.

Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes.

Formulaire de plainte :

Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom :	Monsieur <input type="checkbox"/>	Madame <input type="checkbox"/>
Prénom :		
Adresse :		
Numéro de téléphone et adresse de courriel :		
Commentaires :		

Section 2 – Information sur la plainte

1) Plainte reçue	Verbalement <input type="checkbox"/>	Par écrit <input type="checkbox"/> (Annexer la plainte écrite.)
2) Date de la réception de la plainte : <u>20</u> - - _____		
3) Objet ou description de la plainte :		
4) Causes ou motifs de la plainte :		

Section 3 – Information sur l'action entreprise pour régler la plainte

1) (Si la plainte était écrite.) Date d'envoi à la personne qui a formulé la plainte de l'avis écrit l'informant du traitement donné à sa plainte : <u>20</u> - - (Annexer une copie)		
2) Délai maximal de 5 jours ouvrables respecté :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
3) Action entreprise pour traiter la plainte :		
4) Responsable du traitement :		
5) Délai de traitement :		
6) Plainte majeure qui nécessite l'application de la procédure liée au traitement des non-conformités et aux actions correctives	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Par : <u>(En lettres majuscules)</u>	Date : <u>20</u> - -	
Signature : _____		

Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

1) Résultat :		
2) Traitement satisfaisant :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Par : <u>(En lettres majuscules)</u>	Date : <u>20</u> - -	
Signature : _____		

6 Action corrective

Une action corrective vise à éliminer de façon durable les causes d'une non-conformité. Lorsqu'une non-conformité est décelée, la personne responsable doit traiter le problème dans les plus brefs délais. Le traitement doit éliminer la non-conformité à court terme. Par contre, cette action peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut alors mettre en œuvre des mesures correctives plus élaborées ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

- 6.1 La ou le responsable doit décrire la non-conformité qui nécessite une action corrective ainsi que la cause du problème. Cette information doit être notée.
- 6.2 La ou le responsable doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de service, au besoin :
 - l'action corrective appropriée pour éliminer de façon durable la non-conformité;
 - la personne qui devra appliquer cette action;
 - le délai pour l'appliquer.
- 6.3 La ou le responsable doit remettre une copie du formulaire Description du problème à la personne qui doit appliquer l'action corrective.
- 6.4 L'action corrective est mise en œuvre.
- 6.5 La ou le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action corrective, le résultat, c'est-à-dire qu'il ou elle vérifie si le résultat est satisfaisant, c'est-à-dire que la non-conformité a été éliminée de façon durable.
- 6.6 La ou le responsable informe par écrit le plaignant du traitement qui a été fait de sa plainte.

6.2 Formulaire d'actions correctives

Action corrective en lien avec [Nommer la procédure, le plan, la politique, l'activité, etc.] :

Section 1 – Description du problème

1) Description de la non-conformité

2) Causes

Section 2 – Action corrective requise

2) Action corrective pour éliminer la non-conformité

7) Responsable de son application

8) Délai d'application

Par : _____

Date : _____

Section 3 – Résultat

Résultat de l'action corrective

Par : _____

Date : _____