

Services d'aide aux victimes du Témiskaming et district		Politiques
Section :	ADMINISTRATION	
Sujet :	Plaintes du public	
Numéro de la politique :	ADM-1602	
Date approuvée:	Le 19 novembre 2015	
Date révisée :		

Préambule :

Le programme mettra en place une procédure de traitement des plaintes documentées pour les clients et les membres du public afin de donner de la rétroaction quant à la qualité du service reçu incluant les plaintes qui traitent des allégations de violation de la confidentialité. La procédure sera annoncée sur le site Web ou dans une brochure.

Politique :

Le programme Services d'aide aux victimes du Témiskaming et district accueille les renseignements et la rétroaction des intervenants et du grand public, ce qui nous permet d'améliorer la qualité des services offerts. Nous reconnaissons la valeur des compliments, des commentaires et des plaintes et nous acceptons la rétroaction et l'information en toute transparence. Elles sont perçues comme des occasions de revoir et d'évaluer la prestation de nos services. La procédure sera compréhensible pour tous et offrira à nos intervenants et le grand public une confiance que les plaintes sont traitées de façon confidentielle et sans représailles.

Contexte :

Le conseil d'administration appuie l'intégrité du directeur général et croit que la majorité des plaintes faites par les employés, les bénévoles et le grand public peuvent et doivent être réglées par le directeur général. Le conseil reconnaît également qu'il est possible que certaines plaintes officielles ne puissent être réglées sans l'intervention du conseil.

Le conseil d'administration traitera les plaintes officielles seulement lorsqu'elles ne seront pas résolues après avoir été étudiées par le biais des voies administratives appropriées. Ces plaintes seront traitées dans les meilleurs délais.

Le directeur général fournira un rapport général des plaintes au conseil d'administration pour les tenir au courant des actions ou des recommandations qui ont été prises par rapport aux plaintes.

Procédure :

1. Les plaintes doivent être déposées par écrit dans les 30 jours suivant la situation qui a suscité la plainte. Le plaignant doit déposer sa plainte officielle par écrit; elle doit être signée et datée. Si le plaignant est incapable de fournir un document écrit pour des raisons jugées valables par le directeur général, le directeur général pourra prendre les mesures nécessaires pour déposer la plainte par écrit au nom du plaignant.
2. Les plaintes anonymes ne seront pas acceptées, peu importe les circonstances. Les plaintes formulées par de tierces parties seront acceptées à la discrétion du directeur général.
3. Toutes les plaintes seront conservées dans la plus stricte confidentialité sauf si la divulgation est exigée par la Loi.
4. Un membre du conseil d'administration, un membre du personnel ou un bénévole qui reçoit une plainte devra immédiatement informer le directeur général (ou dans le plus bref délai possible) et la plainte sera consignée.
5. Toutes les plaintes seront traitées de façon très sérieuse dans le but de régler la plainte rapidement.
6. Les plaintes sont de natures différentes et elles varient de moins sévères à plus graves. Des efforts seront faits pour régler les plaintes dans les 30 jours suivant leur réception. Ce délai peut être prolongé pour les plaintes d'ordre plus grave.
7. Une réponse écrite sera remise au plaignant dans un délai de 30 jours; cette réponse sera également documentée et classée par le directeur général.