



## **Association pour aînés résidant à Laval (APARL)**

### **Politique de gestion des plaintes**

Approuvé par le conseil d'administration de l'APARL le **6 juin 2023**

Références :

[Politique de traitement des plaintes](#)

[https://www.mtess.gouv.qc.ca > publications > pdf](https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf)

Ministère du travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du gouvernement du Québec.

## SOMMAIRE

<b>1. Préambule</b>	<b>3</b>
<b>2. Objectifs</b>	<b>3</b>
<b>3. Champ d'application</b>	<b>3</b>
<b>4. Encadrement administratif</b>	<b>3</b>
<b>5. Définitions</b>	<b>3</b>
<b>6. Partage des responsabilités</b>	<b>4</b>
<b>7. Délai de traitement</b>	<b>5</b>
<b>8. Procédures de règlements des plaintes</b>	<b>5</b>
8.1 Dépôt de la plainte	
8.2 Recevabilité de la plainte	
8.3 Rejet d'une plainte	
8.4 Examen de la plainte	
8.5 Les mesures correctives	
8.6 Autres recours	
<b>9. Actions correctives de non-conformité</b>	<b>7</b>
<b>10. Rapport semestriel de gestion des plaintes</b>	<b>8</b>
<b>11. Registres de gestion des plaintes</b>	<b>8</b>
<b>12. Approbation et révision</b>	<b>8</b>
<b>13. Annexes</b>	<b>9</b>
Annexe 1 - Formulaire de plainte incluant le résultat du traitement de la plainte	
Annexe 2 - Formulaire d'actions correctives	
Annexe 3 - Rapport semestriel de gestion des plaintes	
Annexe 4 - Registre de gestion des plaintes	
Annexe 5 – Code de vie de l'APARL (à venir)	

## **1. Préambule**

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté et dans le but d'avoir un climat sain, l'Association pour aînés résidant à Laval (APARL) a élaboré une politique de gestion des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres, employés.es, bénévoles et des gens de la communauté desservie par l'organisme.

A noter que L'APARL s'est dotée également d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et des plaintes liées à ces formes de harcèlement, laquelle est distincte de la présente politique.

## **2. Objectifs**

La présente politique vise à assurer une gestion efficace des plaintes et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration des services aux membres de l'APARL, en permettant à celle-ci de déceler, corriger problématiques à la source et améliorer ses façons de faire.

L'objectif est aussi de régler l'insatisfaction en amont au processus formel de plainte. Les étapes précédant le processus formel de plainte font partie intégrante du processus global de gestion des plaintes.

## **3. Champ d'application**

La Politique de gestion des plaintes vise les membres de l'APARL, les employés.es (contractuels ou permanents), les professeurs, les animateurs.trices d'atelier, les bénévoles, la direction générale, le conseil d'administration et les gens de la communauté desservie par l'APARL.

## **4. Encadrement administratif**

La politique de gestion des plaintes tient compte des statuts, des règlements généraux, politiques/processus /règles internes, le code de vie, de même que le code d'éthique de l'APARL. Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

## **5. Définitions**

**Jour** : toute mention de « jour » dans la présente politique correspond à un jour ouvrable.

**Non-conformité** : une non-conformité est un problème décelé lors du processus de gestion des plaintes.

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

**Plaignant ou plaignante** : toute personne vivant une insatisfaction et qui décide de déposer une plainte de façon officielle ou non officielle. Lorsque la plainte est officielle, elle doit être effectuée par écrit en remplissant le formulaire de plainte. (Annexe 1).

**Plainte formelle** : une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit via le formulaire de plainte au comité de gestion des plaintes.

**Plainte informelle** : une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement.

**Plainte recevable** : plainte reçue dans les délais, transmise sur le formulaire prescrit de plaintes.

**Plainte non recevable en vertu de la présente politique** : plainte reçue hors délai, formulaire incomplet, plainte traitée entre-temps, plainte de harcèlement psychologique ou sexuel au travail. Dans ce dernier cas, il faut se référer à la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes.

**Rapport semestriel de gestion des plaintes** : document qui collige les plaintes formelles et informelles reçues à l'APARL sur une base semestrielle.

**Registre annuel de gestion des plaintes** : document qui permet de rendre compte des actions de l'APARL en matière de gestion des plaintes dans son rapport annuel. La période couverte s'échelonne du 1<sup>er</sup> avril d'une année civile au 31 mars de l'année suivante.

## **6. Partage des responsabilités**

Afin de donner toute l'attention et la transparence nécessaires à la gestion des plaintes et de traiter celles-ci de façon impartiale, l'application de cette politique se fera par un comité nommé à la suite de l'assemblée générale annuelle par les administrateurs et la direction générale.

Le comité est formé de **trois** personnes de l'organisme soit : un membre de l'équipe de direction et **deux** administrateurs. Ce comité est responsable d'appliquer la présente politique et les procédures qui s'y rattachent.

Le comité recueille toute l'information pertinente quant à la nature de la plainte, en fait l'analyse et transmet une réponse au plaignant ou à la plaignante dans les meilleurs délais.

Il produit ensuite, à l'intention du conseil d'administration, un rapport semestriel et un registre annuel qui inclut des avis ou des recommandations en vue d'améliorer les services de l'APARL.

Finalement, il s'assure que l'ensemble de l'APARL (employés.es, membres, bénévoles, conseil d'administration) connaît la politique de gestion des plaintes et les procédures qui s'y rattachent.

Toute personne désirant porter plainte peut, à sa demande, être accompagnée dans le processus, soit dans la formulation de la plainte, soit dans les démarches subséquentes s'y rattachant par un membre du comité de gestion des plaintes.

Il est à noter qu'avant de porter plainte, il est possible de traiter une insatisfaction de façon informelle. Dans ce cas, il serait judicieux de faire part de votre insatisfaction à l'administrateur membre liaison avec les membres ou à la direction générale.

## **7. Délai de traitement**

Les plaintes doivent être traitées de façon objective et confidentielle. Toute plainte formelle doit être faite via le formulaire de plainte (Annexe 1) **dans les trente (30) jours** suivant l'événement de la plainte. On peut trouver ce formulaire sur le site Web de l'APARL ou version papier à l'accueil de l'organisme. Le délai maximum pour le traitement d'une plainte est de **quatre-vingt-dix (90) jours**.

## **8. Procédures de règlement de la plainte**

### **Plainte informelle**

Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement. Celle-ci devra être adressée à la direction générale directement. Elle sera traitée de façon confidentielle et objective tel que le veut la présente politique.

### **Plainte formelle**

#### **8.1. Dépôt de la plainte**

Dès que le comité de gestion des plaintes est informé du dépôt d'une plainte, celui-ci se réunit dans les plus brefs délais.

#### **8.2. Recevabilité de la plainte**

La première étape dans le traitement d'une plainte est de déterminer si celle-ci est recevable. Si la plainte est recevable, un accusé-réception est transmis au plaignant ou à la plaignante dans un délai de **cinq jours** indiquant les prochaines étapes.

Si la plainte est non recevable, un contact avec le plaignant ou la plaignante sera fait pour en déterminer la raison. Un accusé-réception sera ensuite transmis indiquant si la plainte devient recevable et les étapes subséquentes. Sinon, l'accusé-réception indiquera que la plainte ne peut être reçue, spécifiant le pourquoi du refus.

#### **8.3. Rejet d'une plainte**

Le comité de gestion des plaintes qui procède à l'examen des plaintes peut rejeter toute plainte ou motif de plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Elle en informe par écrit le plaignant ou la plaignante et verse une copie de cette décision au dossier de plainte.

#### **8.4. Examen de la plainte**

Le comité examine en profondeur les motifs de la plainte. Dans un premier temps, l'examen de la plainte consiste à identifier et valider les motifs de la plainte jugée recevable. Ensuite, identifier le ou les article(s) des règlements généraux et autre(s) document(s), instructions et pratiques reconnues liées au(x) motif(x) de la plainte retenu(s) et déterminer le délai d'intervention selon la gravité de l'événement dénoncé.

Par exemple, la plainte est-elle issue d'un conflit d'idées, d'intérêts, de personnes ou de positions? Elle peut également porter sur la santé, la sécurité et le bien-être des personnes, sur l'accessibilité aux services, la communication/collaboration ainsi que les aspects administratifs.

Toute information dénonçant une situation mettant ou pouvant mettre en péril la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes doit être traitée de façon urgente.

Une rencontre du comité est planifiée avec le plaignant ou la plaignante pour entendre sa version des faits. Lors de cette rencontre, le comité s'informerait si le plaignant ou la plaignante a essayé de régler le différend avec l'autre partie et des résultats de la démarche.

Dans un deuxième temps, selon le motif de la plainte retenu, le comité détermine l'ordre dans lequel il réalisera les étapes suivantes de l'examen de la plainte, lesquelles sont :

- Informer la personne visée de la réception d'une plainte;
- Rencontrer la personne visée, sur rendez-vous, afin d'obtenir sa version des faits;
- Obtenir la version de témoins, s'il y a lieu;
- Contacter toute autre personne pouvant apporter des précisions ou commentaires sur l'événement ou les événements dénoncé(s);
- Consulter tout document contenu au dossier personnel de la personne visée;
- Obtenir copie de tout document ou enregistrement établis comme preuve.

Une rencontre est planifiée entre les deux parties et les membres du comité afin d'échanger sur les enjeux en cours afin d'amorcer une discussion sur une possible résolution de la plainte. D'autres rencontres peuvent suivre si l'émotivité est trop forte et/ou que les parties ont besoin de temps pour réfléchir aux possibles solutions émises.

Si la plainte se règle à cette étape, le comité complètera le formulaire « Règlement d'une plainte » (Annexe 2) qui devra être signé par les deux parties en cause ainsi qu'un membre du comité de gestion des plaintes.

#### **8.4. Les mesures correctives**

Si la plainte n'est pas réglée, d'autres rencontres seront proposées afin de désamorcer le différend. Le comité peut entrer en contact avec des témoins ayant été présents lors de l'événement afin d'obtenir leurs versions des faits. Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour le support dans l'évaluation de la situation.

Plusieurs actions peuvent être envisagées dépendamment de la nature et la gravité de la plainte et des parties concernées. Il peut s'agir d'une suspension d'un.e employé.e, une suspension du membership, du refus de renouvellement du membership et même d'exclure un membre de l'APARL. Réf. Art. 13 des règlements généraux.

Le comité de gestion des plaintes prend les décisions sur les suites à donner selon les suggestions et les recommandations reçues des ressources spécialisées consultées et en fait part aux deux parties en cause.

Dans l'éventualité où les diverses actions ne donnent pas les résultats escomptés, le comité de gestion des plaintes prendra la décision finale et sans appel de résolution de plainte. Il informera les deux parties de la décision ainsi que la direction générale et le conseil d'administration lors de la réunion mensuelle du CA.

Une fois la plainte réglée, le comité complètera la partie du formulaire : plainte réglée et demandera aux deux parties de signer l'entente. Les trois membres du comité de gestion des plaintes signeront également la partie du formulaire à cet effet.

### **8.5. Autres recours**

Si la plainte est dirigée à l'encontre de la direction générale, le comité de gestion des plaintes avisera le conseil d'administration. La direction générale se retire et le conseil d'administration nommera un troisième administrateur afin de traiter la plainte.

### **9. Actions correctives d'une non-conformité**

Si une action corrective résulte de la plainte, une action corrective vise à éliminer de façon durable les causes d'une non-conformité. Lorsqu'une non-conformité est décelée, la direction générale (ou le comité des plaintes si cela a trait à la direction générale) doit traiter la non-conformité ***dans les plus brefs délais***.

Le traitement doit éliminer la non-conformité à court terme. Cependant, cette action peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut alors mettre en œuvre un correctif plus élaboré ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

La direction générale doit décrire la non-conformité qui nécessite une action.

La direction générale doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de l'APARL, 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.

La direction générale doit remettre une copie du « Formulaire d'actions correctives » (Annexe 2) à la personne qui doit appliquer l'action corrective.

L'action corrective est mise en œuvre.

La direction générale 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.

La direction générale informe par écrit le plaignant ou la plaignante du traitement qui a été fait de sa non-conformité.

## **10. Rapport semestriel de gestion des plaintes**

Le rapport semestriel de gestion des plaintes (Annexe 3) est un document qui collige les plaintes reçues à l'APARL sur une base semestrielle. Le document sera déposé au conseil d'administration lors d'une réunion de celui-ci ***deux fois par année***.

## **11. Registre de gestion des plaintes**

Le registre de gestion des plaintes (Annexe 4) est un document, qui permet de rendre compte des actions et/ou recommandations du comité de gestion des plaintes de l'APARL en matière de gestion des plaintes; il sera déposé à ***la réunion régulière du CA d'avril de chaque année***. La période couverte s'échelonne du 1<sup>er</sup> avril d'une année civile au 31 mars de l'année suivante.

## **12. Approbation et révision**

Le comité de gestion des plaintes devra évaluer, ***au moins tous les 3 ans***, la pertinence de réviser la Politique et, le cas échéant, recommander d'y apporter les modifications qu'il juge nécessaires.

Version originale : Jour-mois-année ; mise à jour : Jour-mois-année

La mise à jour est signée par le conseil d'administration et la direction générale de l'APARL

Dernière mise à jour : Jour-mois-année

## **13. Annexes**

Annexe 1 - Formulaire de plainte (incluant le résultat du traitement de la plainte)

Annexe 2 - Formulaire d'actions correctives

Annexe 3 - Rapport semestriel de gestion des plaintes

Annexe 4- Registre de gestion des plaintes

Annexe 5 - Code de vie de l'APARL (à venir)



### Annexe 1 - Formulaire de plainte

**NOTE IMPORTANTE :** Avant de compléter le formulaire de plainte officielle ci-dessous, nous aimerions vous rappeler qu'il est possible de régler l'insatisfaction en amont au processus formel de plainte.

#### Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom :	Monsieur <input type="checkbox"/>	Madame <input type="checkbox"/>
Prénom :		
Adresse postale:		
Numéro de téléphone :		
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 raisons de 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 30 jours ouvrables respecté :	<b>Oui</b> <input type="checkbox"/>	<b>Non</b> <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	<b>Oui</b> <input type="checkbox"/>	<b>Non</b> <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 :	<b>Oui</b> <input type="checkbox"/>	<b>Non</b> <input type="checkbox"/>
Par : <u>(En lettres majuscules)</u>	Date : <u>20 - -</u>	
Signature : _____		

## **Annexe 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 : \_\_\_\_\_

### **Annexe 3 - Rapport semestriel de gestion des plaintes**

#### **Information sur la personne qui formule la plainte :**

Membre	
Employé.e	
Bénévole	
Non-membre	

#### **Information sur la plainte :**

Plainte verbale ou écrite	
Date de réception de la plainte	
Objet de la plainte	
Cause de la plainte	

#### **Information sur l'action prise pour régler la plainte :**

Accusé-réception - date	
Délai maximal respecté pour traiter la plainte	
Action prise pour traiter la plainte	
Responsable du traitement	
Délai de traitement	
Plainte référée à un.e consultant.e externe (médiation)	
Consultant.e externe	

#### **Résultat du traitement de la plainte :**

Résultat	
Traitement satisfaisant (oui, non)	

#### **Recommandation d'amélioration-:**

Description de la non-conformité	
Causes	
Actions correctives pour éliminer la non-conformité	
Responsable de son application	
Délai d'application	

#### **Résultat**

Résultat de l'action corrective	
---------------------------------	--

## **Annexe 4 - Registre de gestion des plaintes**

### **Information sur la personne qui formule la plainte :**

Membre	
Employé.e	
Bénévole	
Non-membre	

### **Information sur la plainte :**

Plainte verbale ou écrite	
Date de réception de la plainte	
Objet de la plainte	
Cause de la plainte	

### **Information sur l'action prise pour régler la plainte :**

Accusé-réception - date	
Délai maximal respecté pour traiter la plainte	
Action prise pour traiter la plainte	
Responsable du traitement	
Délai de traitement	
Plainte référée à un.e consultant.e externe (médiation)	
Consultant.e externe	

### **Résultat du traitement de la plainte :**

Résultat	
Traitement satisfaisant (oui, non)	

### **Actions correctives :**

Description de la non-conformité	
Causes	
Actions correctives pour éliminer la non-conformité	
Responsable de son application	
Délai d'application	

### **Résultat**

Résultat de l'action corrective	
---------------------------------	--

