



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

ALPHA BELLECHASSE

5, rue Morin
Saint-Anselme (Québec)
G0R 2N0

Téléphone: (418) 885-1587

Sans frais: 1 888 985-1587

Courrier électronique: info@alphabellechasse.org

Site web: alphabellechasse.org

SOMMAIRE

1. **Préambule**
2. **Mission et valeurs d'ALPHA BELLECHASSE**
 - 2.1. **Mission**
 - 2.2. **Valeurs**
 - 2.3. **Objets de la charte**
3. **Définition**
4. **Principes**
5. **Procédures**
 - 5.1. **Formulaire de plainte**
6. **Action corrective**

1. Préambule

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, **ALPHA BELLECHASSE** 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 d'**ALPHA BELLECHASSE**

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

2. Mission et valeurs d'ALPHA BELLECHASSE

Alpha Bellechasse est un organisme d'action communautaire autonome qui œuvre en éducation populaire depuis 2003.

2.1 LA MISSION

Accompagner des citoyenNEs et des personnes immigrantes de Bellechasse, selon leurs besoins, en alphabétisation et en intégration afin d'accroître leur autonomie.

2.2 LES VALEURS

Alpha Bellechasse prône les valeurs suivantes :

- la CONFIANCE et le RESPECT de soi et des autres;
- l'AUTONOMIE et le POUVOIR D'AGIR;
- la SOLIDARITE orientée vers la JUSTICE SOCIALE;
- la DEMOCRATIE PARTICIPATIVE ;
- l'ÉQUITÉ.

2.3 Les OBJETS DE SA CHARTE sont:

- Sensibiliser la population à l'importance de l'alphabétisation;
- Recruter des personnes ayant des difficultés d'alphabétisation en association avec les organismes du milieu;
- Offrir des ateliers d'alphabétisation populaire adaptés à leur réalité;
- Offrir des ateliers de francisation et participer aux mesures d'intégration des nouveaux arrivants dans Bellechasse;
- Participer à la lutte contre le décrochage scolaire;
- Soutenir les efforts de ces personnes vers une plus grande autonomie, vers l'amélioration de leurs conditions de vie et vers une intégration sociale et professionnelle;
- Établir des liens avec les ressources du milieu et référer les personnes qui vivent des situations particulières;
- Effectuer les activités d'éducation et de formation sous réserve de la loi sur l'enseignement privé (L.R.Q. CE-9) et ses règlements;
- Recevoir sous toutes les formes une assistance en ressources humaines, matérielles et financières.

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
- d) La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 60 jours ouvrables.
- e) 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 nom 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.

- f) Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement.
- g) Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.
- h) Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- i) Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme.
- j) 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.
- k) Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.

5. Procédures

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Un accusé de réception doit être expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un délai de 30 jours.
- e) Le comité peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si celle-ci est incomplète.
- f) 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.

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

5.1 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 Par écrit

2) Date de la réception de la plainte :

3) Objet ou description de la plainte :

4) Causes ou raisons 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 : _____ (Annexer une copie)
2) Délai maximal de 60 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 : _____
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 : - _____
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 un correctif plus élaboré ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

- a) 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.
- b) 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.
- c) La ou le responsable doit remettre une copie du formulaire *Description du problème à la personne qui doit appliquer l'action corrective*.
- d) L'action corrective est mise en œuvre.
- e) 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.

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 : _____