

**La Corporation de l'âge d'or d'Aylmer**

**POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

**Adopté le : 27 novembre 2019**

**Nicole Gagnon  
Présidente**

**Hélène Gagnon  
Secrétaire**

## **PRÉAMBULE**

La politique de traitement des plaintes a pour objectif de traiter et régler les insatisfactions concernant les services offerts par la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer.

Toute plainte qui relève d'une autre juridiction (normes du travail, code criminel ou autres) devra être adressée à cette juridiction.

## **PRINCIPES DIRECTEURS**

**Accessibilité :** Les documents et informations relatifs à la politique de traitement des plaintes sont facilement accessibles au centre communautaire Ernest-Lattion

**Simplicité :** Le mécanisme de traitement des plaintes est simple d'utilisation et facilement compréhensible autant pour les usagers que pour les personnes responsables du traitement d'une plainte.

**Diligence :** Le traitement de la plainte se fera à l'intérieur de délais raisonnables, tout en évitant la précipitation.

**Confidentialité :** Toute plainte sera traitée dans le respect de la confidentialité de la personne qui dépose la plainte et tous les rapports qui seront déposés au conseil d'administration, à l'assemblée des membres ou à toute autre instance le seront de façon à préserver l'identité des personnes concernées.

**Transparence :** Un rapport des plaintes reçues, retenues ou non, et traitées sera déposé à chaque rencontre du conseil et à l'assemblée des membres. Le contenu de ces rapports sera détaillé dans la politique mais ne devra en aucun cas permettre l'identification des parties en cause.

## **DÉFINITION**

Pour être recevable, une plainte doit répondre aux exigences suivantes :

- Concerner un employé, administrateur, bénévole ou usager de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer;
- Être en lien avec une activité organisée par la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer ou dans laquelle la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer est impliquée.

## **RESPONSABLE DES PLAINTES**

Le conseil d'administration de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer nommera, par résolution, une personne responsable du traitement des plaintes et une personne substitut en cas d'incapacité de la personne responsable, pour quelque raison que ce soit (maladie, déplacement à l'extérieur de la région pour une période prolongée, conflit d'intérêt...)

## **QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ**

Une plainte peut être déposée par :

- un individu
- un regroupement d'individus
- un organisme.

Dans le cas d'une plainte déposée par un regroupement d'individus ou par un organisme, une personne contact représentant et pouvant parler au nom de ce regroupement d'individu ou organisme devra être identifiée.

Le titulaire de l'autorité parentale (parent ou tuteur) peut déposer une plainte pour une personne de moins de 18 ans sous son autorité.

Dans le cas d'une plainte déposée par une personne de moins de 14 ans, le titulaire de l'autorité parentale sera avisé du dépôt de la plainte.

Exceptionnellement une personne pourra déposer une plainte pour une autre personne qui aurait subi un préjudice mais qui, pour une raison valable, n'est pas en mesure de déposer une plainte.

Accompagnement : Toute personne qui désire déposer une plainte pourra être accompagnée par une personne de son choix *qui n'est pas impliquée de près ou de loin dans le motif de la plainte* pour l'aider dans la rédaction de la plainte.

## **PROCÉDURE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ**

Toute plainte doit être déposée par écrit sur le formulaire prévu à cette fin et signée. Une plainte verbale ou anonyme ne sera pas recevable.

Une plainte peut être rédigée en français ou en anglais.

Toute plainte doit être remise dans une enveloppe cachetée à l'attention de la personne désignée par le conseil d'administration de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer pour recevoir et traiter les plaintes.

## **TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

Toute plainte déposée à la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer sera ouverte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception par la personne désignée par le conseil d'administration de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer pour recevoir et traiter les plaintes.

Le délai de traitement d'une plainte est de 45 jours calendriers maximums. Ce délai pourra être prolongé en cas de force majeure, entre autres mais de façon non exclusive pour les motifs suivants :

- Absence temporaire d'un témoin important
- Ajout d'éléments importants en cours de traitement

Toute prolongation dans le traitement d'une plainte devra être autorisée par le président et le vice-président du CA et le plaignant devra alors en être informé.

Dans le processus de traitement d'une plainte, la personne qui traite la plainte devra rechercher des faits (qui, quoi, quand, comment...) et à cet effet, elle pourra visiter les lieux et avoir accès à tous les documents pertinents. Elle pourra également rencontrer des personnes ou témoins qui ont un lien avec la plainte. Dans ce cas elle devra aviser toute personne de moins de 18 ans qu'elle veut rencontrer qu'elle peut être accompagnée de ses parents et ils devront obligatoirement avoir l'accord des parents pour rencontrer des personnes de 14 ans ou moins.

Dans tous les cas où il y aura rencontre avec une personne dans le processus de traitement d'une plainte, la personne responsable du traitement des plaintes devra être accompagnée d'un témoin.

La personne qui traite une plainte devra informer la ou les personnes qui ont déposé une plainte des conclusions auxquelles il est arrivé et des mesures correctives, le cas échéant, qui seront recommandées aux instances concernées (conseil d'administration).

## **BASES DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Toutes les plaintes déposées à la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer devra être traitée en se basant sur les documents suivants :

- Le code de déontologie de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer;
- Les règlements généraux de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer;
- Les Lois en vigueur, incluant les chartes;
- Les règles de fonctionnement interne de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer.

## **RAPPORTS**

À chaque rencontre du conseil d'administration la personne responsable du traitement des plaintes déposera un rapport contenant les éléments suivants :

- Le nombre de plaintes reçues depuis la dernière rencontre du CA;
- Les motifs des plaintes reçues, sans renseignements nominatifs;
- Le nombre de plaintes traitées et fermées depuis la dernière rencontre du CA;
- Les conclusions et recommandations, le cas échéant, du comité ayant traité les plaintes.

À l'assemblée générale annuelle, le conseil d'administration fera un rapport aux membres qui contiendra les éléments suivants:

- Le nombre de plaintes reçues;
- Le nombre de plaintes retenues;
- Le nombre de plaintes traitées.

## **DIFFUSION DE LA POLITIQUE**

La politique de traitement des plaintes, une fois adoptée par le conseil d'administration, sera affichée sur le babillard à l'entrée principale du centre Ernest-Lattion.

Les formulaires de plainte seront disponibles auprès des membres de l'exécutif de la Corporation de l'Âge d'Or d'Aylmer.