



# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

## BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par Outremont en famille. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

## RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la politique est Mme Emmanuelle Bienvenu. Elle agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. La responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

Le responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

## PLAINTÉ

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de Outremont en famille par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par Outremont en famille;

- la réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de Outremont en famille et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## **RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Outremont en famille  
999 Av MCEACHRAN H2V 3E6  
Outremont, QC

ou par courriel à [confidentialite@outremontenfamille.org](mailto:confidentialite@outremontenfamille.org)

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- nom du plaignant
- son adresse
- son numéro de téléphone
- son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant
- Qualité du plaignant : En son nom personnel, En tant que Tuteur ou titulaire de l'autorité parentale (compléter - voir art 30)
- Motifs de la plainte soumis

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à Outremont en famille sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à la Outremont en famille, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;

- la politique de traitement des plaintes.

## **CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- la plainte écrite;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- la réponse finale au plaignant écrite et motivée.

## **TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de Outremont en famille à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le 22 septembre 2023

**POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LA RESPONSABLE :**

[confidentialite@outremontenfamille.org](mailto:confidentialite@outremontenfamille.org)