

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

1. Préambule

Le Centre d'action bénévole de La Mitis est un organisme sans but lucratif qui vise à promouvoir l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine et susciter une réponse à des besoins du milieu.

La présente politique a pour objet de préciser les principes et les modalités concernant la gestion des plaintes entre un bénéficiaire et un employé, un bénéficiaire et un bénévole ou un bénévole envers un employé du Centre d'action bénévole de La Mitis.

Les employés, les bénévoles et les bénéficiaires de service ont tous droit à la pleine reconnaissance de leurs droits et liberté. Dans toute intervention, chacun a le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, ses compétences, son autonomie et ses besoins.

Le code d'éthique du Centre d'action bénévole de La Mitis prévoit que, en cas de préjudice subi par un bénéficiaire, un bénévole ou un employé, la personne lésée dans ses droits et/ou son intégrité a le droit de porter plainte auprès de la direction de l'organisme. Le préjudice doit être directement imputable à un service rendu ou une activité réalisée, un service que le bénéficiaire considère en droit de recevoir ou une action posée par l'organisme dans le cadre de sa mission.

Toutes les personnes impliquées dans un processus de plainte sont obligatoirement tenues au respect et à la confidentialité.

2. Objectifs

- Normaliser les procédures de gestion des plaintes.
- Mettre à la disposition des bénéficiaires et des bénévoles un mécanisme leur permettant d'émettre une plainte concernant une insatisfaction à l'égard d'une autre personne.
- Assurer aux bénéficiaires, aux employés et aux bénévoles un traitement équitable des plaintes.
- Assurer une information adéquate des bénéficiaires, des bénévoles et des employés du Centre d'action bénévole de La Mitis concernant les modalités d'application du traitement des plaintes.

3. Règles d'application

Mise en contexte

La procédure d'examen des plaintes est un mécanisme interne mis en place par le Centre d'action bénévole de La Mitis qui constitue un mode particulier de résolution de conflit entre un bénéficiaire et un employé, un bénéficiaire et un bénévole ou un bénévole envers un employé. Le bénéficiaire, le bénévole ou l'employé, qui reçoit des services du Centre d'action bénévole de La Mitis ou qui œuvre pour ce dernier, est d'ailleurs informé de l'existence d'une telle procédure dès son arrivée.

Cette procédure ne se substitue en rien à la procédure d'examen des plaintes, concernant les organismes communautaires, instaurée par la *Loi sur le protecteur des clients en matière de santé et des services sociaux*. Il est clair qu'une plainte adressée au Centre d'action bénévole de La Mitis n'empêche en aucun moment le bénéficiaire de s'adresser directement à l'Agence de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. En effet, il s'agit de la première instance prévue par la Loi.

Définitions:

Commentaire : expression informelle du niveau de satisfaction du bénéficiaire à l'égard des services de l'organisme ou des personnes qui y travaillent (employés ou bénévoles).

Plainte : expression formelle de l'insatisfaction du bénéficiaire à l'égard des services de l'organisme ou des personnes qui y travaillent (employés ou bénévoles).

Modes d'appréciation de la qualité des services:

Le bénéficiaire peut choisir d'apprécier la qualité des services qu'il a reçus selon l'une des deux (2) options suivantes :

En émettant des commentaires sur la qualité des services qu'il a reçus, auquel cas il peut le faire verbalement ou par écrit en s'adressant, à son choix, au responsable du service concerné ou à la direction générale, lesquels apportent les correctifs requis lorsque possible et nécessaire.

En déposant une plainte formelle selon la procédure décrite à l'article 4.

Dans les deux cas, le bénéficiaire peut utiliser les formulaires prévus à cette fin lesquels sont disponibles au siège social ou sur le site internet www.actionbenevolebsl.org dans la section du Centre d'action bénévole de La Mitis.

Le traitement des plaintes reçues au Centre d'action bénévole de La Mitis doit, bien sûr, s'effectuer dans le respect de toutes les personnes concernées qui ont l'obligation de collaborer.

Lors du traitement d'une plainte, le Centre d'action bénévole de La Mitis a les obligations suivantes:

- Informer le plaignant de l'existence de la présente politique et lui en faire parvenir une copie s'il en fait la demande;
- Permettre au plaignant d'être accompagné de la personne de son choix pour les démarches relatives à sa plainte;
- Fournir au plaignant un accusé de réception à sa plainte;
- Offrir au plaignant une rencontre afin qu'il puisse présenter ses observations concernant ses insatisfactions;
- Informer le plaignant à toutes les étapes du cheminement de sa plainte;
- Traiter le plaignant avec respect et ne jamais faire de pression ou de représailles visant à l'empêcher ou à le dissuader de porter plaintes;
- Permettre au plaignant d'être représenté.

4. Traitement des plaintes

A) Responsables de la gestion des plaintes

Le conseil d'administration a nommé la direction générale comme personne responsable de la réception des plaintes et le comité de gestion des plaintes à titre de responsable pour l'analyse et le traitement des plaintes des bénéficiaires ou des bénévoles. Le comité de gestion des plaintes nommé par voie de résolution se compose de 2 à 3 administrateurs, d'une personne externe et de la direction générale.

Le comité de gestion des plaintes, qui est responsable des plaintes du Centre d'action bénévole de La Mitis exerce un rôle de médiation et de conciliation. Il reçoit la plainte et y répond rapidement en tentant d'apporter une solution appropriée aux insatisfactions exprimées. Il tente de répondre à la satisfaction de toutes les personnes concernées, que ce soit le bénéficiaire et/ou l'employé concerné et/ou le bénévole. Si cette forme de médiation n'a pas procuré une conclusion satisfaisante aux yeux de la personne ayant fait la plainte, cette dernière a la possibilité de demander à ce que sa plainte soit traitée par le conseil d'administration.

Advenant le cas où une plainte adressée concernerait personnellement un ou plusieurs membres du comité, le conseil d'administration nommerait alors des administrateurs distincts pour traiter cette plainte et, ce, afin d'assurer un traitement juste, équitable et impartial de toute plainte.

B) Formulation de la plainte

Toute plainte doit être adressée par écrit à la direction générale du Centre d'action bénévole de La Mitis. Si la plainte la concerne personnellement, elle doit être adressée au président du conseil d'administration.

La plainte doit contenir les informations suivantes :

- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- Identification du représentant ou de l'assistant du plaignant;
- La date du dépôt de la plainte;
- L'identification de l'employé ou du bénévole concerné par la plainte;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- La conclusion souhaitée.

Si la personne ne peut acheminer sa plainte par écrit, la direction verra à noter les informations. La personne devra alors en prendre connaissance et signer le document.

C) Recevabilité de la plainte

Une plainte qui, suite à un examen sommaire, se révélerait purement académique, inutile ou impossible à traiter compte tenu du temps écoulé entre les événements évoqués et le dépôt de la plainte, pourrait être refusée par les responsables d'en faire le traitement.

La plainte frivole, faite de mauvaise foi ou vexatoire, de même que celle dont l'objet serait trop général, pourrait être refusée également.

Lorsque la plainte reçue ne relève pas du Centre d'action bénévole de La Mitis, la direction générale en avise la personne et la réfère vers l'instance appropriée, s'il y a lieu.

D) Interruption de l'examen d'une plainte

L'examen de la plainte peut être interrompu dans les cas suivants :

- Le plaignant se désiste, refuse de collaborer ou se montre de mauvaise foi;
- Le traitement de la plainte fait apparaître le défaut de juridiction du Centre d'action bénévole de La Mitis et en rend l'examen impossible;
- La poursuite de l'examen de la plainte devient purement académique ou inutile;

Le traitement d'une plainte ne peut être refusé ou suspendu au motif que la personne exerce simultanément d'autres recours.

E) Accusé-réception

La direction générale doit faire suivre à la personne qui porte plainte un avis écrit lui indiquant la date de réception de sa plainte et la date à laquelle le délai de 45 jours pour le traitement sera dépassé. Cet avis doit aussi clairement indiquer et expliquer le recours possible du plaignant auprès de l'Agence de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. Cet avis doit être transmis dans les 15 jours suivant la réception de la plainte.

F) *Délai de traitement de la plainte*

Une conclusion motivée doit être transmise dans les 45 jours suivant la réception d'une plainte.

G) *Examen de la plainte*

Lors de l'examen de la plainte par le comité de gestion des plaintes, toutes les personnes concernées, plaignant et employé(s) ou bénévole(s), pourront présenter leurs observations verbalement ou par écrit. La direction générale doit donc proposer à toutes les parties d'être rencontrées séparément ou simultanément si les parties le désirent et y consentent. Tout employé, bénévole ou bénéficiaire doit fournir les renseignements nécessaires aux responsables du traitement de la plainte. À cette fin, les responsables du traitement peuvent demander au bénéficiaire une autorisation écrite afin d'avoir accès à son dossier de bénéficiaire.

H) *Bien-fondé de la plainte*

Une fois l'examen de la plainte terminé, le comité de gestion des plaintes doit statuer sur le bien-fondé de la plainte. Soit que :

« La plainte permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits des bénéficiaires n'ont pas été respectés. »

« La plainte ne permet pas de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits des bénéficiaires n'ont pas été respectés. »

Lorsqu'une plainte s'avère fondée, le comité de gestion des plaintes, qui en a effectué le traitement, présente les résultats au conseil d'administration en prenant soin de préserver la confidentialité du plaignant. Le Centre d'action bénévole de La Mitis doit alors apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de sa compétence. Un représentant désigné du comité présente ensuite par écrit les conclusions de l'analyse au plaignant, en présence d'un témoin.

Lorsqu'une plainte ne s'avère pas fondée, après analyse, une évaluation écrite sera présentée à la personne plaignante. Si la conciliation n'est pas possible et que la plainte est maintenue, elle sera alors acheminée au conseil d'administration. Ce dernier reprendra le processus d'évaluation de la plainte et présentera ensuite par écrit ses conclusions au plaignant. Si la plainte est une fois de plus jugée non fondée et que le plaignant n'est toujours pas satisfait de la conclusion, le conseil d'administration l'invitera à faire une plainte aux instances appropriées.

I) *Dossier de plainte*

Le dossier de plainte est constitué et mis à jour par la direction générale qui est responsable de la réception de la plainte. Elle en assure la garde et le caractère confidentiel.

Le dossier de plainte comprend toute correspondance, note, compte-rendu et autres documents se rapportant à la plainte, à son examen ainsi qu'à ses conclusions.

Le dossier de plainte du bénéficiaire est traité de manière hautement confidentielle. Ainsi, seules les personnes qui en font le traitement, le bénéficiaire ou son représentant, s'il y a lieu, peuvent y avoir accès. Le bénéficiaire et son représentant, s'il y a lieu, doivent en être avisés (Référence : Politique relative à la confidentialité des dossiers du personnel, des bénévoles et des bénéficiaires).

Le dossier de plainte est fermé lorsque les conclusions sont transmises au bénéficiaire ou lorsque, le cas échéant, toutes les mesures correctives ont été mises en place. La date de fermeture doit être inscrite au dossier.

La conservation d'un dossier de plainte est soumise aux mêmes règles que les dossiers des bénéficiaires et il faut donc se référer à la politique relative à la confidentialité des dossiers du personnel, des bénévoles et des bénéficiaires. Il en est de même pour sa destruction.

J) Rapport concernant le traitement des plaintes

La direction générale doit produire annuellement au conseil d'administration un rapport sur le traitement des plaintes. Ce rapport doit contenir le nombre de plaintes reçues et traitées, leur objet, leurs motifs, le délai d'examen, les conclusions obtenues et les mesures correctives apportées, s'il y a lieu.

La direction générale peut également inclure dans ce rapport tout autre élément, qu'elle juge utile ou que le conseil d'administration a demandé d'inclure, se rapportant à la procédure d'examen des plaintes.

5. Entrée en vigueur

L'entrée en vigueur de cette politique est le 1^{er} janvier 2015.

Adoptée à la rencontre régulière du conseil d'administration du Centre d'action bénévole de La Mitis à Mont-Joli le 10 novembre 2014.

Sources : Centre d'action bénévole Bellechasse – Lévis - Lotbinière
Centre d'action bénévole *La Grande Corvée*
Centre d'action bénévole des Riverains
Centre d'action bénévole des Sources