



## **Service d'aide à la famille immigrante de la MRC de l'Assomption (SAFIMA)**

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

**Politique adoptée par  
le conseil d'administration  
le 23 octobre 2019**

## Table des matières

Service d'aide à la famille immigrante(SAFIMA) .....	1
Politique de gestion des plaintes .....	1
Politique adoptée par.....	1
le conseil d'administration.....	1
le 23 octobre 2019 .....	1
1. GÉNÉRALITÉS .....	3
1.1 Objectif .....	3
1.2 Portée .....	3
2. PROCESSUS DU DÉPÔT D'UNE PLAINTE.....	3
2.1 Premier recours .....	3
2.2 Deuxième recours.....	3
3 RESPONSABILITÉS .....	4
3.1 Le conseil d'administration .....	4
3.2 La présidence du conseil d'administration .....	4
3.3 La coordination .....	4
3.4 Les usagers, les membres, les bénévoles, les stagiaires et les employés .....	5
ANNEXE - FORMULAIRE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE .....	6

## 1. GÉNÉRALITÉS

### 1.1 Objectif

La politique vise à maintenir un service de qualité aux usagers et aux membres, à clarifier les responsabilités de chacun et à présenter les recours et le processus à suivre en cas de plainte de leur part.

Les plaintes portant sur le harcèlement psychologique ou sexuel ne sont pas visées, car elles font l'objet d'une politique dédiée; voir *La politique de prévention du harcèlement*.

### 1.2 Portée

Cette politique s'applique à chacun de nos usagers, de nos membres, de nos employés, de nos stagiaires et de nos bénévoles; elle vise toute activité que l'on peut raisonnablement lier au travail du SAFIMA et qui se déroule dans les locaux de l'organisme ou à l'extérieur de ces locaux.

## 2. PROCESSUS DU DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Le processus comporte deux étapes; il assure que chacune des plaintes sera examinée de manière confidentielle, traitée dans un esprit de conciliation et de respect mutuel des personnes concernées par l'objet de la plainte.

### 2.1 Premier recours

La plainte peut être effectuée de façon écrite ou verbale auprès de la coordination.

Lorsque qu'une plainte est déposée en premier recours, celle-ci sera d'abord traitée par la coordination de l'organisme ([coordination@safima.ca](mailto:coordination@safima.ca)).

Si l'objet de la plainte est mineur, la coordination donnera suite auprès des autres personnes concernées par cette plainte et rendra réponse dans un délai maximum de 15 jours.

Si l'objet de la plainte est majeur ou si l'objet de la plainte concerne la coordination, la plainte devra être transmise ou déposée directement auprès de la présidence du conseil d'administration ([presidence@safima.ca](mailto:presidence@safima.ca)). Trois personnes du conseil nommées pour traiter les plaintes feront enquête et en rendront compte au conseil d'administration qui fera suivre une réponse dans un délai maximum de 60 jours.

### 2.2 Deuxième recours

Lorsque la décision rendue en premier recours ne satisfait pas le plaignant, celui-ci peut faire appel auprès du conseil d'administration de l'organisme ([conseil@safima.ca](mailto:conseil@safima.ca)).

Le conseil d'administration prendra connaissance de la plainte, rencontrera à nouveau les personnes concernées par l'objet de cette plainte et fera parvenir sa décision dans un délai maximum de 60 jours. Cette décision sera finale et sans appel.

### **3 RESPONSABILITÉS**

#### **3.1 Le conseil d'administration**

Les responsabilités du conseil d'administration :

- Adopter la présente politique et ses modifications éventuelles;
- Veiller à ce que la coordination prenne tous les moyens requis pour maintenir un environnement propice au traitement des plaintes;
- Désigner trois de ses membres pour traiter des plaintes majeures ou celles concernant la coordination;
- Agir en dernier recours en cas d'insatisfaction d'une personne quant au traitement d'une plainte formulée en premier recours;
- Prendre connaissance des rapports et entériner les conclusions des enquêtes.

#### **3.2 La présidence du conseil d'administration**

Les responsabilités de la présidence du conseil d'administration :

- Recevoir les plaintes majeures ou celles visant la coordination;
- S'assurer que trois membres du conseil soient désignés pour traiter et faire enquête sur toute plainte majeure ou visant directement la coordination;
- S'assurer que le conseil agisse diligemment en cas d'insatisfaction d'une personne quant au traitement d'une plainte formulée en premier recours.

#### **3.3 La coordination**

Les responsabilités de la coordination :

- S'assurer que tous les employés, bénévoles, stagiaires, membres et usagers soient informés de l'existence de la présente politique et des recours prévus et en rappeler l'existence sur une base annuelle;
- Traiter et faire enquête sur toute plainte mineure ne visant pas directement la coordination;
- Proposer au conseil d'administration toute modification qui serait requise à la présente politique.

- Rendre des comptes au conseil d'administration de l'ensemble des plaintes reçues, du traitement qui en a été fait et de la résolution qui en a été faite.
- Tenir un registre annuel des plaintes.

### **3.4 Les usagers, les membres, les bénévoles, les stagiaires et les employés**

Ces personnes sont responsables de maintenir un climat sain en portant attention à leurs comportements et à la qualité des services reçus ou dispensés. Ils informent la coordination ou la présidence du conseil, le cas échéant, de toute situation pouvant donner lieu à des plaintes et dont ils sont victimes ou témoins.

## ANNEXE – FORMULAIRE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Afin de déposer une plainte formelle, veuillez compléter ce formulaire et le remettre à la personne responsable de la coordination ([coordination@safima.ca](mailto:coordination@safima.ca)); au besoin, l'acheminer au conseil d'administration ([conseil@safima.ca](mailto:conseil@safima.ca)) ou à la personne qui en occupe la présidence ([presidence@safima.ca](mailto:presidence@safima.ca)).

Nom de la personne :
Date de la plainte :

Motif de la plainte : Veuillez détailler vos insatisfactions

Veuillez spécifier à quels moments se sont produits les évènements; tentez de préciser les dates, si possible

Veuillez préciser le nom des personnes mises en cause:

Avez-vous tenté la démarche de premier recours prévue par la Politique de gestion des plaintes ? Si oui, pourquoi demeure-t-elle insatisfaisante?

Compte tenu de ces événements, je considère que ma plainte mérite d’être traitée plus à fond.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date