

ANNEXE 1 POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente *Politique* vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent de toute plainte reçue par la Société Alzheimer du Centre-du-Québec. Les personnes pouvant porter plainte peuvent être à la fois des utilisateurs de services, des mandataires ou encore des partenaires.

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 la Société Alzheimer du Centre-du-Québec. 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 et d'amélioration continue.

RESPONSABLE ET SUBSTITUT

Le responsable de l'application de la *Politique* est Valérie Richer, directrice générale. Elle agit à titre de répondante et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. Le 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.

Le substitut a pour rôle d'accuser réception de la plainte en l'absence du responsable, par exemple lors de période de vacances. Lors de son retour, le responsable poursuit l'analyse de la plainte. Le substitut est Hélène Thériault, agente aux communications et au développement.

PLAINTES

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 la Société Alzheimer du Centre-du-Québec 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 la Société Alzheimer du Centre-du-Québec;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Société Alzheimer

CENTRE - DU - QUÉBEC

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 la Société Alzheimer du Centre-du-Québec 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 :

Mme Valérie Richer
Directrice générale
880, rue Côté
Drummondville (Québec) J2C 4Z7
Téléphone : 819 474-3666, poste 121
direction@alzheimercqc.ca

La communication doit indiquer les éléments suivants :

- Nom du plaignant;
- Son adresse;
- Son numéro de téléphone;
- Son courriel;
- Motifs de la plainte soumise.

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*, soit Mme Valérie Richer.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente *Politique* et l'inviter à faire parvenir à la Société Alzheimer du Centre-du-Québec 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 Société Alzheimer du Centre-du-Québec, 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*.

Société Alzheimer

CENTRE - DU - QUÉBEC

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTÉ

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 PLAINTÉ

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 faites par l'organisation 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.

Une reddition de compte annuelle en lien avec les processus de traitement des plaintes reçues en cours d'année, est présentée aux administrateurs du conseil d'administration.

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 :

Mme Valérie Richer
Directrice générale
880, rue Côté
Drummondville (Québec) J2C 4Z7
Téléphone : 819 474-3666, poste 121
direction@alzheimercqc.ca