



POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES

SECTION 1 - Plaintes externes à l'organisation

Objectifs

Dans une optique de recherche constante d'amélioration de ses pratiques, la Société Alzheimer du Haut-Richelieu s'est dotée d'une Politique de gestion des plaintes. Cette politique a pour objectif de contribuer à l'amélioration des services offerts par la Société Alzheimer du Haut-Richelieu et de corriger les situations sources de problèmes et de perfectionner ses façons de faire. Elle vise également, à assurer une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables.

Champ d'application

La Politique de gestion des plaintes concerne tous les membres du personnel et administrateurs de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu et s'adresse à toute personne insatisfaite des services reçus en vertu de notre offre de service.

Principes directeurs

Accessibilité

La Politique de gestion des plaintes et la procédure qui s'y rattache sont promues auprès des membres du personnel et sont accessibles à tous les usagers de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu.

Attention

Toute plainte doit être traitée avec rigueur, de façon confidentielle et impartiale, quelle que soit l'unité administrative concernée.

Courtoisie

Les plaintes sont accueillies avec écoute et respect.

Simplicité

Les personnes doivent être en mesure de communiquer aisément leurs insatisfactions, verbalement ou par écrit, en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis, verbalement ou écrite, et ce, avec diligence.

Transparence

Le rapport de gestion de plaintes de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu fera état, au conseil d'administration, des objectifs poursuivis à l'égard du traitement des plaintes et des ajustements significatifs qui auront été apportés, le cas échéant, à ses façons de faire.





Responsables des plaintes

La direction générale est responsable de l'application de la **Section 1** et d'une partie de la **Section 2** de cette politique. Elle s'assure que les plaintes reçues par la Société Alzheimer du Haut-Richelieu sont traitées conformément à la présente politique.

La direction générale agit à titre de répondant auprès du conseil d'administration de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu et voit à transmettre au personnel, toute l'information nécessaire concernant cette Politique et procédure de traitement de plainte.

À ce titre, elle s'assure de :

- transmettre et s'assurer de l'application de la gestion des plaintes ;
- faire parvenir un accusé de réception de sa plainte au plaignant ;
- traiter la plainte et de faire connaître sa décision au plaignant ;
- transmettre le dossier au conseil d'administration de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu sur demande du plaignant ;
- tenir un registre et d'en faire part au conseil d'administration de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu dans un délai raisonnable lors de réunions régulières ou extraordinaires.

Plainte

Pour les fins de la présente politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche envers nos services ou de nos « émetteurs » de service ;
- l'identification d'un préjudice subi le plaignant ;
- la demande d'une mesure corrective.

Insatisfaction ou préoccupation

Une démarche informelle ayant pour but de souligner un problème particulier ou pour obtenir des informations dans la mesure où le problème est traité ne constitue pas une plainte. Toutefois, un registre de telles insatisfactions ou de préoccupations sera tenu et sera déposé au conseil d'administration.

Comment porter plainte ?

En premier lieu, le plaignant est encouragé à communiquer avec le supérieur immédiat du personnel concerné par la plainte :

- Pour le service de répit-accompagnement : Isabelle Poliquin, coordonnatrice au service de répit aux familles, par téléphone 450 347-5500 poste 204 ou par courriel à l'adresse suivante : sfamille@sahr.ca
- Pour tous les autres membres du personnel : la direction générale par téléphone 450 347-5500 poste 202 ou par courriel à l'adresse suivante : direction@sahr.ca

Le plaignant, qui n'est pas satisfait des réponses ou informations obtenues à l'étape précédente et qui désire porter une plainte formelle, doit le faire par écrit et l'expédier par courriel à direction@sahr.ca ou par





poste, à l'adresse suivante :

Société Alzheimer du Haut-Richelieu
740, 2e Rue
Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec
J2X 3H5

En mentionnant comme objet : « Plainte - à remettre au responsable des plaintes »

Réception de la plainte

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre dès sa réception au responsable des plaintes.

La direction générale doit accuser réception par écrit de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

Traitement d'une plainte

Dès réception de la plainte, la direction générale de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu enclenchera le processus de traitement d'une plainte.

Le traitement de la plainte, c'est-à-dire l'analyse de la plainte et des documents pertinents, sera effectué dans les 30 jours ouvrables, suivant l'accusé réception de la plainte.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable transmettra au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

Dossier de plainte

Chaque plainte fera l'objet d'un dossier distinct et comprendra les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les éléments de plainte (le reproche à l'endroit de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu ou du représentant de celle-ci, le préjudice réel ou potentiel ainsi que la mesure corrective demandée ;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse faite par le responsable) ;
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Transmission du dossier au conseil d'administration

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse et du traitement obtenu, il pourra demander de transférer son dossier au conseil d'administration de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu pour un réexamen.

Le dossier transféré sera composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Pour effectuer l'examen de la plainte, le conseil d'administration de la Société Alzheimer du Haut-Riche-





lieu pourra demander une ou des entrevues avec le plaignant, le personnel concerné ou toute autre personne-ressource dont il souhaite recevoir l'avis.

Le conseil d'administration, après étude du dossier, confirmera ou modifiera la décision du responsable de la gestion des plaintes, en motivant sa décision.

La décision du conseil d'administration de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu est finale et sans appel. Cette décision sera ajoutée au Registre des plaintes.

La Société Alzheimer du Haut-Richelieu assurera en tout temps le respect des règles de protection et de la conservation des renseignements personnels contenus au dossier et verra à la destruction des informations après trois (3) ans.

SECTION 2 - Plaintes internes à l'organisation

Cette section permet à tout employé administratif, insatisfait ou préoccupé par une situation qu'il vit avec un collègue ou la direction générale, d'entamer une démarche informelle pour régler la situation problématique de façon harmonieuse.

Cette procédure ne prive d'aucune façon l'employé de porter sa plainte directement à la commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail du Québec CNESST, sans suivre préalablement la procédure ici décrite.

Plainte portée par un employé à l'endroit d'un autre employé, autre que la direction générale :

- Lorsque la plainte est faite par un employé à l'endroit d'un autre employé, autre que la direction générale, c'est à cette dernière d'en assurer le traitement, c'est-à-dire de recevoir la plainte et la traiter selon les normes dictées ;
- Pour traiter la plainte, la direction générale se réserve le droit de rencontrer le membre du personnel ou les membres concernés par l'objet de la plainte pour obtenir la version des faits et avoir accès à tout document jugé pertinent et nécessaire pour rendre sa décision ;
- Si la décision rendue par la direction générale ne satisfait pas l'employé, il peut, comme toute autre personne non membre du personnel, demander que la plainte soit entendue par le conseil d'administration. Ce dernier en fait l'étude comme pour tout dossier de plainte et la décision qu'il rend est finale et sans appel ;
- Un rapport des démarches effectuées (documents consultés et personnes rencontrées) ainsi que son règlement est déposé au dossier de l'employé faisant l'objet de la plainte, comme élément de référence au besoin ;





· Si la décision rendue par le conseil d'administration ne satisfait pas le plaignant, ce dernier peut déposer une plainte à la CNESST (<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr>) et suivre les procédures requises pour que sa plainte soit traitée.

Plainte portée par un employé à l'endroit d'un autre employé, autre que la direction générale :

· Lorsque la plainte vise la direction générale, c'est au conseil d'administration de recevoir la plainte et de la traiter selon les normes dictées ;

· Le conseil d'administration, pour traiter la plainte, a le devoir de rencontrer la direction générale pour obtenir sa version des faits. Il doit avoir accès à tout document ou rencontrer toute autre personne qu'il juge pertinente et nécessaire pour rendre sa décision ;

· La décision rendue par le conseil d'administration est finale et sans appel ;

· Si la décision rendue par le conseil d'administration ne satisfait pas la personne concernée, celle-ci peut déposer une plainte alors CNESST (<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr>) et suivre les procédures requises pour que sa plainte soit traitée.

Congédiement d'un employé administratif par la direction générale :

· Un employé qui croit avoir été congédié sans motif valable par la direction générale peut demander à rencontrer le conseil d'administration pour exposer sa version des faits et demander une annulation de son congédiement ;

· Le conseil d'administration se réserve le droit de choisir la méthode de rencontre avec l'employé concerné (visio, présentiel ou conférence téléphonique);

· Pour procéder à l'étude de la demande de l'employé, le conseil d'administration doit avoir accès à toute l'information et la documentation nécessaire. Il peut également demander à rencontrer, selon la méthode choisie, toute personne qu'il juge pertinente au dossier;

· Le conseil d'administration fera part à l'employé concerné de sa décision, par écrit. La décision du conseil d'administration sera alors finale et sans appel ;

· Si la décision rendue par le conseil d'administration ne satisfait pas l'employé, ce dernier pourra déposer une plainte à la CNESST (<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr>) et suivre les procédures requises pour que sa plainte soit traitée ;





Entrée en vigueur

Politique conformément adoptée à Saint-Jean-sur-Richelieu, le 7 mars 2021 lors d'une rencontre régulière du conseil d'administration de la Société Alzheimer du Haut-Richelieu.

Cette politique entre en vigueur à ce jour et demeure effective jusqu'à ce qu'une révision soit jugée nécessaire.

Commentaires et renseignements :

Société Alzheimer du Haut-Richelieu
740, 2e Rue
Saint-Jean-sur-Richelieu (QC) J2X 3H5
450 347-5500 | info@sahr.ca | www.sahr.ca

