

**Politique et procédures de traitement des plaintes**

Approuvé lors de l’assemblée générale annuelle le 24 octobre 2017

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos

1. Définition
2. Politique de traitement des plaintes
3. Procédures
4. Formulaire de plainte

**Avant-propos**

En vue d’améliorer ses interventions dans la communauté, l’École de musique Alain-Caron (EMAC) a élaboré une politique de traitement des plaintes. **Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres et des gens de la communauté desservie par l’organisme.** Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d’éthique de l’EMAC.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l’organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

Elle constitue le moyen pour traiter les plaintes de toutes natures provenant des clients, des employés, des bénévoles, des administrateurs et des partenaires (par exemple : écoles, CPE) afin de maintenir des relations saines et respectueuses au sein de l’EMAC.

L’objet de la politique concerne tous les membres : employés, bénévoles, administrateurs. Ceux-ci, par leurs actions et leurs décisions, jouent un rôle très important dans la réalisation de la mission de l’organisme et dans la valorisation de son image sociale.

Cette politique est en vigueur dès son approbation par l’assemblée générale le 24 octobre 2017.

1. **Définition**

Une plainte est l’expression d’une insatisfaction par une personne physique ou morale à l’égard d’une personne d’un service ou d’un bien rendu par un organisme. Pour être considérée comme telle, une plainte doit être formulée par écrit.

1. **Politique de traitement des plaintes**
   1. Tout différend devrait d’abord tenter d’être réglé par les parties concernées et la personne en autorité. Lorsqu’une tentative de règlement n’est pas couronnée de succès, la personne concernée peut choisir de déposer une plainte écrite auprès de la personne désignée par le Conseil d’administration. **(La direction générale)**
   2. Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de la cliente ou du client, la direction générale, ou une autre personne désignée, entreprend la consignation de la plainte*.*
   3. Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par un comité constitué d’au moins trois membres nommées par le Conseil d’administration de l’organisme.
   4. Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
   5. La durée de traitement d’une plainte pour en arriver à une recommandation au Conseil d’administration, ne devrait pas excéder 10 jours ouvrables.
   6. Toute plainte écrite adressée au comité de gestion des plaintes doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :

* ses nom et prénom ou son nom, s’il s’agit d’une personne morale,
* son adresse postale et son adresse de courrier électronique (si possible),
* son numéro de téléphone,
* l’objet de la plainte,
* la description de la situation insatisfaisante,
* les résultats souhaités,
* la signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente,
* la date.
  1. Si les informations existantes sont jugées insuffisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.
  2. Dans certains cas, le comité peut solliciter l’aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
  3. Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de l’organisme ainsi qu’à son code d’éthique.
  4. Si la personne qui porte plainte n’est pas satisfaite, elle peut exercer un dernier recours et exprimer sa demande au comité de gestion des plaintes. Le comité donnera suite à cette demande en reconsidérant sa décision ou en adressant la personne à une ressource externe à l’organisme qui a compétence en la matière.
  5. Une plainte formulée contre la direction de l’organisme devra être traitée par le Conseil d’administration.

**3. Procédures**

**Le comité de gestion des plaintes**

* 1. Le comité de gestion des plaintes est nommé par le Conseil d’administration. Il est composé d’au moins trois personnes, une représentante ou d’un représentant de la direction et de deux membres du Conseil d’administration choisis par le Conseil d’administration. Si l’une de ces personnes est concernée par la plainte, le Conseil d’administration en désigne une autre.
  2. Le comité détermine la recevabilité de la plainte. Il analyse la plainte et fait une recommandation au Conseil d’administration. La décision sera entérinée par le Conseil d’administration à la prochaine assemblée.
  3. Le Conseil d’administration mandate la direction générale (à moins que celle-ci ne fasse l’objet de la plainte) pour communiquer la décision à la personne qui a porté plainte et pour assurer le suivi administratif de la plainte.
  4. Le comité informe régulièrement le Conseil d’administration de ses actions. Un rapport des plaintes reçues et traitées est déposé une fois par année au Conseil d’administration. Le rapport annuel de l’organisme doit en faire mention.
  5. Un accusé de réception doit être expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un délai de 3 jours ouvrables.
  6. Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :
* la date de réception de la plainte,
* la durée du traitement,
* le résultat du processus de traitement,
* la signature des personnes ayant traité la plainte et la date,
* une copie de la plainte et de la réponse finale.

Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire gardé de façon confidentielle.

Les formulaires suivants devraient être complétés et faire partie du dossier à conserver.

**4. Formulaire de plainte**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4.1 Information sur la personne qui formule la plainte** | | |
| Nom : | Monsieur  | Madame  |
| Prénom : | | |
| Adresse : | | |
| Numéro de téléphone et adresse courriel : | | |
| Commentaires : | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4.2 Information sur la plainte** | | |
| 1. Plainte reçue |  | Par écrit (Annexer la plainte écrite.) |
| 1. Date de la réception de la plainte : 20 - - | | |
| 1. Objet ou description de la plainte : | | |
| 1. Causes ou raisons de la plainte : 2. Résultats souhaités : 3. Signature de la personne qui porte plainte : | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.3 Information sur l’action entreprise pour régler la plainte** | | | | | |
| 1. Date d’envoi à la personne qui a formulé la plainte de l’avis écrit l’informant du traitement donné à sa plainte : 20 - - (Annexer une copie) | | | | | |
| 1. Action entreprise pour traiter la plainte : | | | | | |
| 1. Responsable du traitement : | | | | | |
| 1. Délai de traitement : | | | | | |
|  | | | |  |  |
| Par : | (En lettres majuscules) | Date : | 20 - - | | |
|  | Signature : |  | | | |
|  |  |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.4 Résultat du traitement de la plainte** | | | | | |
| 1. Résultat : | | | | | |
| 1. Traitement satisfaisant : | | | **Oui**  | **Non**  | |
| Par : | (En lettres majuscules) | Date : | | | 20 - - |
|  | Signature : |  | | | |
|  |  |  | | | |