

# LE COFFRET



## Politique de traitement des plaintes



Dans une vision de qualité de services

# Préambule

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, **LE COFFRET** 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 du **COFFRET**.

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

## Mission du COFFRET

Le COFFRET est un organisme démocratique et à but non lucratif. Sa mission principale est :

1. Accueillir et accompagner les nouveaux arrivants dans leur processus d'intégration
2. Favoriser la concertation et la mobilisation autour de l'intégration des immigrants
3. Développer la compréhension et les enjeux de l'immigration
4. Améliorer la qualité de services auprès des nouveaux arrivants
5. Permettre une meilleure compréhension de la culture québécoise
6. Promouvoir l'interculturalisme et la diversité culturelle
7. Développer des outils d'intégration luttant contre l'isolement et favorisant le développement d'un sentiment d'appartenance, de solidarité, voir d'enracinement
8. Poursuivre le soutien aux partenaires régionaux
9. Favoriser le rapprochement interreligieux
10. Développer des facteurs d'attraction et de rétention afin de favoriser la régionalisation de l'immigration dans la région des Laurentides.
11. Promouvoir l'employabilité des réfugiés immigrants démunis
12. Encadrer et soutenir les nouveaux arrivants réfugiés démunis dans leur relation familiale
13. Participer au développement des compétences des réfugiés par des plateaux de travail
14. Utiliser les arts, la culture et le sport comme outil d'intégration.

## Valeurs du COFFRET

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires du COFFRET.

- **La solidarité** : Cette valeur fait référence à notre parti pris envers les démunis et les marginalisés de notre société ainsi qu'envers les immigrants et les réfugiés, surtout ceux et celles qui s'installent dans les Laurentides.
- **Le respect de la personne humaine** : Cette valeur fait référence à la considération que toute personne mérite au sein de nos organismes. Les relations entre les personnes doivent être empreintes d'égards et susciter la dignité. La valorisation de la personne doit être le cœur même de toute intervention que nous retrouvons dans l'ensemble de la vie de nos organismes communautaires. Elle fait référence aux qualités fondamentales qui font que chaque être humain a une valeur en soi qui mérite d'être promue pour en développer au maximum le potentiel. Pour nous le respect inclut la promotion de l'interculturalisme et de la diversité culturelle.
- **Le respect environnemental** : Cette valeur indique que nous voulons faire partie du mouvement « vert » par nos projets de recyclage, de compostage, du jardinage écologique, d'une utilisation modérée de l'eau, d'une saine gestion des déchets et des autres ressources planétaires qui a un impact sur l'environnement. Nous voulons ainsi contribuer au développement durable d'un comportement raisonnable, responsable, écologique, dans nos trois organismes concernés.
- **L'intégrité** : Cette valeur réfère à un sens élevé des valeurs concernant les normes et les façons de faire de l'organisme dans l'exercice de ses activités. Elle fait référence aux attitudes franches, honnêtes, loyales et dévouées.
- **L'équité et la politesse** : Nous croyons que les personnes traitées avec équité et courtoisie sont plus portées à manifester ces valeurs dans leur propre conduite.
- **Une fidélité à la langue française** : La langue française étant la base de notre identité comme peuple québécois, nous encourageons l'utilisation d'un français de qualité par nos coopérants et un processus de francisation pour mieux intégrer les immigrants qui résident dans les Laurentides.
- **L'égalité hommes/femmes** : Cette valeur fait référence à un comportement égalitaire par rapport aux droits et libertés de chaque personne, indépendamment de son sexe. L'égalité de traitement entre femmes et hommes, l'égalité des chances, l'égalité de salaire font partie de l'égalité des sexes. Le COFFRET fait la promotion de l'égalité des femmes et les hommes, un principe inscrit dans la Charte des droits et libertés.

# Définition

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

## 1. Politique de traitement des plaintes

- a) Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de la cliente ou du client, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée, entreprend le traitement de la plainte.
- b) Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par un comité constitué d'au moins trois membres de l'organisme.
- c) Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
- d) La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 7 jours ouvrables.
- e) Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit au comité de gestion des plaintes. Toute plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :
  - ses nom et prénoms ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale,
  - son adresse postale et son adresse de courrier électronique,
  - 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.
- f) Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement.
- g) Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.
- h) Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- i) Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme ainsi qu'à son code d'éthique.
- j) 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.
- k) Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.

## 2. Procédures

- a) Le comité de gestion des plaintes est mis en place. Il est composé d'au moins trois personnes. Il est constitué d'une représentante ou d'un représentant de la direction, d'une ou un membre du conseil d'administration et d'une ou un autre membre de l'organisme. Le comité est le seul à rendre une décision.
- b) Le comité fait un rapport à la direction qui communique la décision à la personne qui a porté plainte et qui assure le suivi administratif de la plainte. Le comité informe le conseil d'administration de ses actions.
- c) 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.
- d) Un accusé de réception doit être expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un délai de 10 jours.
- e) Le comité peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si celle-ci est incomplète.
- f) 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.
- g) Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes.

## 3-Action corrective

Une action corrective vise à éliminer de façon durable les causes d'une non-conformité. Lorsqu'une non-conformité est décelée, la personne responsable doit traiter le problème dans les plus brefs délais. Le traitement doit éliminer la non-conformité à court terme. Par contre, cette action peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut alors mettre en œuvre un correctif plus élaboré ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

- a) La ou le responsable doit décrire la non-conformité qui nécessite une action corrective ainsi que la cause du problème. Cette information doit être notée.
- b) La ou le responsable doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de service, au besoin :
  - l'action corrective appropriée pour éliminer de façon durable la non-conformité;
  - la personne qui devra appliquer cette action;
  - le délai pour l'appliquer.
- c) La ou le responsable doit remettre une copie du formulaire *Description du problème à la personne qui doit appliquer l'action corrective*.
- d) L'action corrective est mise en œuvre.
- e) La ou le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action corrective, le résultat, c'est-à-dire qu'il ou elle vérifie si le résultat est satisfaisant, c'est-à-dire que la non-conformité a été éliminée de façon durable.

**Formulaire de plainte :**

### Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom :	Monsieur <input type="radio"/>	Madame <input type="radio"/>
Prénom :		
Adresse :		
Numéro de téléphone et adresse de courriel :		
Commentaires :		

### Section 2 – Information sur la plainte

1) Plainte reçue	Verbalement <input type="radio"/>	Par écrit <input type="radio"/>	(Annexer la plainte écrite.)
2) Date de la réception de la plainte : 20 - - _____			
3) Objet ou description de la plainte :			
4) Causes ou raisons de la plainte :			

### Section 3 – Information sur l'action entreprise pour régler la plainte

1) (Si la plainte était écrite.) 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)		
2) Délai maximal de [45] jours ouvrables respecté :	Oui <input type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
3) Action entreprise pour traiter la plainte :		
4) Responsable du traitement :		
5) Délai de traitement :		
6) Plainte majeure qui nécessite l'application de la procédure liée au traitement des non-conformités et aux actions correctives	Oui <input type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
Par : <u>(En lettres majuscules)</u> _____	Date : 20 - - _____	
Signature : _____		

### Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

1) Résultat :		
2) Traitement satisfaisant :	Oui <input type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
Par : <u>(En lettres majuscules)</u> _____	Date : 20 - - _____	
Signature : _____		

Action corrective en lien avec la politique de traitement des plaintes du COFFRET :

**Section 1 – Description du problème**

1) Description de la non-conformité
2) Causes

**Section 2 – Action corrective requise**

2) Action corrective pour éliminer la non-conformité
7) Responsable de son application
8) Délai d'application
Par : _____ Date : _____

**Section 3 – Résultat**

Résultat de l'action corrective
Par : _____ Date : _____