

**Politique
relative au
traitement et à
la gestion des
plaintes**





Philanthropie
Estrie

Politique relative à la gestion ainsi qu'au traitement des plaintes

Table des matières

Objectif de la politique	1
Clientèle visée	1
Responsable de l'application de la politique	1
Plainte.....	1
Réception de la plainte	1
Contenu de la plainte	2
Contenu de l'accusé de réception	2
Création du dossier de plainte	2
Traitement d'une plainte.....	3
Questions ou commentaires.....	3
Entrée en vigueur.....	3

Objectif de la politique

La présente politique a comme objectif la mise en place d'une procédure pour le traitement des plaintes reçues par la fondation Philanthropie Estrie (ci-après appelée la Fondation). Cette procédure assure que le traitement d'une plainte se fasse de façon équitable, transparente et efficace. Elle permet, par la même occasion, de soutenir la qualité des services de la Fondation et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

La présente politique 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 de la clientèle et d'amélioration continue.

Clientèle visée

La politique relative à la gestion ainsi qu'au traitement des plaintes s'adresse à toute personne insatisfaite ou qui se sent lésée (ci-après appelée personne plaignante) en regard du traitement de ses renseignements personnels.

Responsable de l'application de la politique

La personne qui occupe le poste de la direction générale de la Fondation est responsable de l'application de cette politique. À ce titre, elle agit comme personne répondante et s'assure de transmettre au personnel de la Fondation, aux membres de son conseil d'administration ainsi qu'aux bénévoles toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

La personne responsable a comme principales fonctions d'appliquer la présente politique, de faire parvenir un accusé de réception au plaignant, d'enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant et de répondre au plaignant.

Plainte

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 Fondation 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 Fondation ;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

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 Fondation et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

Réception de la plainte

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire **par écrit** à l'adresse suivante :

Direction générale
Philanthropie Estrie
1820 rue Galt Ouest, bureau 122
Sherbrooke, Québec, J1K 1H8
Téléphone : 819-481-5017
Courriel : info@philanthropieestrie.ca

Contenu de la plainte

La plainte doit contenir les éléments suivants :

- Nom de la personne plaignante
- Son adresse
- Son numéro de téléphone
- Son courriel
- Une description du reproche fait à la Fondation, du préjudice ou de la mesure correctrice demandée.

Chaque plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte non signée ou anonyme est considérée comme non reçue.

Toute personne employée, contractuelle ou membre du conseil d'administration saisie d'une plainte écrite doit la transmettre, dès sa réception, à la personne responsable de l'application de la politique. Si la plainte est verbale la personne qui la reçoit doit informer la personne plaignante de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à la Fondation sa plainte par écrit.

La personne responsable de l'application de la présente politique doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

Contenu de l'accusé de réception

L'accusé de réception doit contenir les informations suivantes :

- Un résumé de la plainte reçue, en prenant soin de préciser le reproche fait à la Fondation, le préjudice subit et/ou la mesure correctrice demandée ;
- Le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte ;
- Une demande de complément d'informations dans le cas d'une plainte incomplète.

Création du dossier de plainte

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct lequel comprend les éléments suivants :

- La plainte reçue;
- La conclusion de l'analyse de la plainte et tous les documents ayant servi à son analyse;
- La réponse donnée à la personne plaignante, laquelle est faite par écrit et doit être motivée.

Traitement d'une plainte

Le processus de traitement d'une plainte commence dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être fait dans les trente (30) jours suivant la réception de toutes les informations utiles et nécessaires à son étude. Advenant le cas où l'étude d'une plainte ne pourrait avoir lieu dans le délai mentionné ci-avant, la personne responsable de l'application de la présente politique doit en informer la personne plaignante, lui fournir les motifs du retard, l'informer des démarches de la Fondation depuis l'ouverture du dossier et l'aviser du moment où la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, la personne responsable doit transmettre à la personne plaignante une réponse finale, laquelle doit être dans tous les cas écrite et motivée.

Questions ou commentaires

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant le traitement des plaintes, vous pouvez communiquer avec la personne responsable de l'application de cette politique :

**Direction générale
Philanthropie Estrie
1820 rue Galt Ouest, bureau 122
Sherbrooke, Québec, J1K 1H8
Téléphone : 819-481-5017
Courriel : info@philanthropieestrie.ca**

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration.

