

Politiques de gestion en matière de plaintes



Table des matières

Préambule	3
Définition d'une plainte.....	3
Lignes directrices	3
Réception des plaintes	4
Gestion des plaintes	4
Traitement des plaintes.....	4
Responsable des plaintes	4
Cheminent d'une plainte.....	4
Évaluation du traitement des plaintes	5

Préambule

Ce document a pour but d'encadrer la gestion des plaintes que la Fondation reçoit. Le processus de règlement des plaintes doit s'accomplir avec diligence, justice et respect. La Fondation s'engage à mettre en place les mécanismes nécessaires pour que tous puissent déposer leurs plaintes ou leurs commentaires dans le but d'améliorer la confiance à l'égard du travail de la Fondation et dans le cadre d'un processus d'apprentissage continu. Nous estimons que les plaintes sont une bonne source de rétroaction pour nous aider à nous améliorer constamment. Une plainte peut être transmise concernant n'importe quelle activité de la Fondation (campagne de financement, gestion administrative, employés, bénévoles, communications, kiosques de services, etc.).

Définition d'une plainte

Expression concrète d'une insatisfaction ou d'un mécontentement quant aux services, actions ou inactions, en regard de nos politiques, nos procédures et leur application ou de la conduite de l'organisation ou de ses représentants, y compris son personnel, ses bénévoles ou les tiers collecteurs de fonds de la part d'un client¹. La plainte doit être effectuée directement à un employé ou bénévole de la Fondation.

Exemples non exhaustifs de plaintes :

- Non-respect de nos politiques et procédures
- Erreur de la part d'un employé ou d'un bénévole
- Omission d'une information dans nos communications
- Attitude inadéquate d'un employé ou d'un bénévole envers un client

Lignes directrices

- Tout individu ou entité (employé, fournisseur, donateur, bénévole, etc.) a le droit de formuler une plainte à l'endroit de la Fondation.
- Toute plainte est traitée avec équité, sérieux, respect et diligence.
- Toute plainte doit être traitée dans un délai raisonnable (5 jours calendrier)
- Les plaignants ont droit à la confidentialité et à la protection de leurs renseignements personnels.
- Le traitement de plaintes doit être effectué avec objectivité et rigueur.

¹ Cette définition ne se veut en aucun cas limitative. De plus, le client désigne tout autant un donateur qu'un bénévole, fournisseur, administrateur et autre personne ou entité en lien direct avec la Fondation

- Tous les employés et bénévoles de la Fondation ont une connaissance pratique de notre politique de gestion des plaintes et collaborent à leur traitement.
- Les plaignants sont tenus au courant de l'évolution du processus d'examen de leur plainte

Réception des plaintes

Un plaignant peut transmettre sa plainte de façon verbale (en personne ou par téléphone) ou écrite (courriel, courrier, fax).

Gestion des plaintes

L'employé ou le bénévole qui reçoit la plainte a la responsabilité de la rediriger à la bonne personne. Les coordonnées du plaignant doivent être saisies et enregistrées. De plus, le plaignant est en droit d'être informé du délai de réponse relié à sa plainte. Si la plainte est redirigée vers un autre employé, le plaignant doit également en être informé.

Il revient au responsable de la plainte d'accuser réception de celle-ci, de communiquer avec le plaignant pour obtenir des renseignements supplémentaires, lui expliquer les démarches qui seront faites et de l'informer de l'évolution de leur plainte.

Traitement des plaintes

Toute plainte doit être traitée rapidement. Le plaignant doit être en mesure de recevoir de l'information quant au cheminement de sa plainte dans les 5 jours calendrier suivant sa requête mais la Fondation ne s'engage pas à régler la plainte à l'intérieur de ce délai. La plainte sera réglée à l'intérieur de 30 jours calendrier.

Responsable des plaintes

Toute plainte doit être dirigée au bureau de la vice-présidente exécutive. Elle s'occupera d'effectuer le suivi à l'interne avec les personnes concernées et elle peut demander l'avis d'un expert ou d'une personne-ressource pour l'aider dans le processus de gestion de plainte. Elle est la personne référence pour toute plainte et elle doit être informée de toute plainte visant la Fondation du CHU de Québec.

Cheminement d'une plainte

- Réception de la plainte
- Diriger la plainte au service concerné
- Donner rapidement suite à la plainte notamment par un accusé de réception

- Arrêter une réponse (documentée)
- Contacter le plaignant pour l'informer de la solution retenue
- Confirmer par écrit le règlement de la plainte
- Classer le dossier et l'inscrire la plainte dans les statistiques

Évaluation du traitement des plaintes

Il est important que chaque plainte soit enregistrée et qu'un historique soit conservé. Le secteur visé par la plainte ainsi que le délai de traitement doivent être conservés et un rapport sera produit par la suite. De plus, le niveau de satisfaction du plaignant doit être évalué si la situation le permet. Un rapport pourra ensuite être présenté au conseil d'administration.