



CENTRE d'ACTION BÉNÉVOLE
LE HAUBAN

Procédure de traitement d'une plainte

Adopté par résolution du conseil d'administration le 23 octobre 2019

Introduction

Les employés, les personnes bénévoles et les personnes bénéficiaires de services ont tous droit à la pleine reconnaissance de leurs droits et liberté. Dans toute intervention, chacun a le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de ses compétences, de son autonomie et de ses besoins.

Le code d'éthique du Centre d'action bénévole Le hauban inc. prévoit qu'en cas de **préjudice subi** par une personne bénéficiaire, une personne bénévole ou un employé, la personne qui croit être lésée dans ses droits et/ou son intégrité a le droit de porter plainte auprès de la direction générale de l'organisme. Le préjudice doit être **directement imputable** à un service rendu ou une activité réalisée, un service que la personne bénéficiaire considère en droit de recevoir ou une action posée par l'organisme dans le cadre de sa mission.

Toutes les personnes impliquées dans un processus de plainte sont obligatoirement tenues au **respect et à la confidentialité**.

Étapes de traitement d'une plainte

- A. Dépôt d'une plainte
- B. Ouverture de dossier et traitement de la plainte
- C. Réponse à la personne plaignante et fermeture de dossier
- D. Suivi du dossier de plainte
- E. Rapport concernant le traitement des plaintes

a) Dépôt d'une plainte

Toute plainte doit être adressée à la direction générale du Centre d'action bénévole Le Hauban inc. **par écrit** en utilisant le formulaire de plainte adapté à la personne plaignante (personne bénéficiaire, personne bénévole et employé) prévu à cet effet par l'organisme. Ce formulaire doit obligatoirement être signé par la personne plaignante ou son représentant; la date du dépôt de la plainte doit aussi y apparaître ainsi que tous les renseignements pertinents à la réception, à l'analyse et au traitement de la plainte.

La personne plaignante doit faire parvenir ce formulaire par la poste **ou** le déposer directement au Centre d'action bénévole Le Hauban inc., dans une enveloppe scellée, à l'attention de la direction générale.

Si la plainte concerne la direction générale, celle-ci doit être déposée auprès de la présidence du conseil d'administration du Centre d'action bénévole Le Hauban inc.

Un accusé de réception parviendra à la personne plaignante dans les 7 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte; le délai de traitement de la plainte est de 21 jours ouvrables suivant son dépôt.

Une copie de toute plainte adressée à la direction générale sera acheminée au **comité des plaintes**, sous-comité du conseil d'administration.

b) Ouverture de dossier et traitement de la plainte

Dès la réception d'une plainte, il est nécessaire de constituer un dossier comprenant toute correspondance, notes et autres documents se rapportant à la plainte; la date d'ouverture doit être inscrite au dossier.

L'examen d'une plainte comporte des rencontres avec les personnes concernées et celles-ci ont **l'obligation de collaborer** en confiant à la direction générale les observations et les renseignements pertinents.

Le traitement d'une plainte vise la satisfaction des individus concernés et permet d'apporter des correctifs s'il y a lieu.

c) Réponse à la personne plaignante et fermeture de dossier

La personne plaignante sera informée, par écrit, des conclusions motivées auxquelles est parvenue la direction générale et la date de fermeture sera inscrite au dossier. La personne plaignante sera également informée des mesures correctives mises en place s'il y a lieu. Cette dernière doit également être informée du recours qu'elle peut exercer auprès du Centre intégré de santé et des services sociaux de la Gaspésie qui cautionne notre organisme.

Lorsque la plainte ne relève pas du Centre d'action bénévole Le Hauban inc., la direction générale en avisera la personne plaignante tout en la dirigeant vers une instance appropriée.

Le dossier de plainte est fermé lorsque les conclusions sont transmises à la personne plaignante et que, le cas échéant, des mesures correctives ont été mises en place.

d) Suivi du dossier de plainte

Tout examen d'une plainte peut être suspendu si la personne plaignante se désiste, refuse de collaborer ou se montre de mauvaise foi, si le Centre d'action bénévole Le Hauban inc. n'a pas juridiction dans le traitement de la plainte ou si la personne plaignante décide d'adresser sa plainte directement au Centre intégré de santé et des services sociaux de la Gaspésie.

Même si une plainte est retirée, le Centre d'action bénévole Le Hauban inc. se réserve le droit de poursuivre l'analyse de celle-ci afin d'améliorer la qualité de ses services.

En tout temps, le conseil d'administration de l'organisme doit être avisé de toute plainte formulée et résolue par la direction générale. Suite à l'évaluation de la plainte par la direction générale et/ou aux solutions d'entente proposées, si l'une ou l'autre des parties en présence n'est pas satisfaite de la proposition de règlement de litige, la plainte sera acheminée au **comité des plaintes** du conseil d'administration du Centre d'action bénévole Le Hauban inc. et la décision rendue sera finale, exécutoire et irrévocable.

e) Rapport concernant le traitement des plaintes

Le comité des plaintes doit présenter au conseil d'administration, et ceci à chacune des rencontres, un état de situation concernant les plaintes résolues ou en cours de traitement.

La direction générale doit inclure au rapport annuel de l'organisme, le rapport annuel de traitement des plaintes; cependant, celui-ci ne doit contenir que le nombre de plaintes reçues et traitées pour respecter la confidentialité.



CENTRE d'ACTION BÉNÉVOLE
LE HAUBAN

**FORMULAIRE DE PLAINTE POUR LES PERSONNES
BÉNÉFICIAIRES DE SERVICES**

ANNEXE I

Liste des documents :

- ❖ Formulaire de plainte
- ❖ Accusé de réception
- ❖ Document d'analyse de plainte
- ❖ Réponse à la personne bénéficiaire



Toute plainte doit être adressée à la direction par écrit en utilisant le formulaire de plainte prévu à cet effet.

Le formulaire doit obligatoirement être signé par la personne plaignante ou son représentant ; la date du dépôt de la plainte doit aussi y apparaître ainsi que tous les renseignements pertinents à la réception, l'analyse et au traitement de la plainte.

Réservé à l'administration
Dossier no : _____

PARTIE 1 - IDENTIFICATION

A. Identification de la personne plaignante

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :

B. Identification du représentant de la personne plaignante (s'il y a lieu)

Si la personne plaignante est inapte à se représenter elle-même dans la procédure d'examen de la plainte, l'identification de son représentant est requise.

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :
Motif de la représentation :	
Lien avec la personne plaignante (s'il y a lieu) :	

C. Identification de la personne ou de l'organisme qui assiste la personne plaignante (s'il y a lieu)

Si la personne plaignante est assistée dans la procédure d'examen de la plainte, l'identification de la personne ou de l'organisme qui l'assiste est requise.

Nom :	Prénom :
Organisme :	
Adresse :	
Téléphone :	

PARTIE 2 – DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ ET EXPOSÉ DES FAITS

A. Description de l'évènement par la personne plaignante

Lieu :	
Date :	Heure :
Service concerné :	
Employé <u>ou</u> personne bénévole concerné :	

Description de l'événement :

B. Objet de la plainte

Quel est le préjudice subi par la personne plaignante?
Y a-t-il des témoins de l'événement? Si oui, est-il possible de les contacter?
Renseignements complémentaires reliés à la plainte :
Résultats attendus par la personne plaignante ou son représentant :

PARTIE 3 - SIGNATURE

Signature de la personne plaignante
ou de son représentant

Date de signature

Faire parvenir votre formulaire dûment complété à l'adresse suivante :
À l'attention de la direction générale
2-189, rue Jacques-Cartier
Gaspé (Québec) G4X 2P8
Si la plainte concerne la direction générale, la faire parvenir à :
À l'attention de la présidence du C.A.
2-189, rue Jacques-Cartier
Gaspé (Québec) G4X 2P8

Réservé à l'usage de l'administration
Date de réception de la plainte : _____

Gaspé, le _____ 20__

(Adresse de la personne plaignante ou de son représentant)

OBJET : Accusé de réception

Madame/Monsieur,

La présente confirme que la direction générale (ou la présidence du C.A.) du Centre d'action bénévole Le Hauban inc. a bien reçu votre formulaire de plainte en date du _____.

Nous vous informons que le délai de traitement s'appliquant à l'étude de votre plainte est de 21 jours ouvrables, portant notre réponse et/ou décision au plus tard le _____.

Par ailleurs, la direction vous contactera sous peu afin de fixer une rencontre et recueillir des renseignements complémentaires à l'analyse de votre insatisfaction.

Nous vous rappelons que le déroulement du mécanisme de plainte doit se faire dans la confidentialité. En cas de retard et/ou d'insatisfaction dans le traitement de votre plainte, sachez que vous pouvez faire appel au Centre intégré de santé et des services sociaux de la Gaspésie qui cautionne notre organisme.

Veuillez accepter, Madame/Monsieur, nos salutations.

Pour le Centre d'action bénévole Le Hauban inc.

Dossier

no : _____

PARTIE 1 – RÉCEPTION ET SUIVI DU FORMULAIRE DE PLAINTE

Document reçu au Centre d'action bénévole Le Hauban inc. par : _____

Date de réception de la plainte : _____

Accusé de réception émis le : _____

Date de la rencontre avec la personne plaignante/représentant : _____

Date de la rencontre avec l'employé ou la personne bénévole : _____

Date de présentation au comité des plaintes : _____

PARTIE 2 – IDENTIFICATION DE LA PERSONNE PLAIGNANTE ET/OU REPRÉSENTANT

PERSONNE PLAIGNANTE

REPRÉSENTANT

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :

PERSONNE PLAIGNANT

REPRÉSENTANT

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :

PARTIE 3 – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYÉ / PERSONNE BÉNÉVOLE CONCERNÉE PAR LA PLAINTE

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :
Fonction (si employé) :	
Secteur de bénévolat (si bénévole) :	

PARTIE 4 – VÉRIFICATION DES FAITS AUPRÈS DE L'EMPLOYÉ / PERSONNE BÉNÉVOLE

Lieu :	
Date :	Heure :
Description de l'événement :	
Y a-t-il des témoins de l'événement? Si oui, est-il possible de les contacter?	
Renseignements complémentaires :	

PARTIE 5 – ANALYSE DES FAITS

La déposition de la personne plaignante et la déposition de l'employé ou de la personne bénévole concordent-elles?

La plainte est-elle fondée?

Y a-t-il eu erreur, manquement ou mauvaise intention dans l'action posée ou le service rendu?

Quel est le préjudice subi par la personne plaignante?

Quelle solution ou entente peut lui être proposée pour remédier au préjudice subi?

Quels correctifs l'organisme peut-il mettre en place pour éviter qu'un tel préjudice ne se reproduise?

PARTIE 6 – CONCLUSION ET DÉCISION

[Empty rectangular box for conclusions and decisions]

Date de fermeture du dossier : _____

Signature : _____

Formulaire d'aide à la rédaction de la réponse à personne bénéficiaire

FORMULAIRE DE PLAINTE	DOSSIER NO :
Date d'ouverture du dossier	Date de fermeture du dossier

Madame/Monsieur
(Adresse)_____

Suite à l'analyse de votre dossier, le Centre d'action bénévole Le Hauban inc. conclut que pour les motifs suivants :

Votre plainte est <i>non-recevable</i> :	Votre plainte est <i>recevable</i> :
---	---

<i>A) Décision rendue :</i>
<i>B) Référence à un autre organisme (s'il y a lieu) :</i>
<i>C) Correctifs apportés au service (s'il y a lieu) :</i>

Pour le Centre d'action bénévole Le Hauban inc.



CENTRE d'ACTION BÉNÉVOLE
LE HAUBAN

**FORMULAIRE DE PLAINTE POUR LES EMPLOYÉS ET LES
PERSONNES BÉNÉVOLES**

ANNEXE II

Liste des documents :

- ❖ Formulaire de plainte
- ❖ Accusé de réception
- ❖ Document d'analyse de la plainte
- ❖ Réponse à l'employé ou à la personne bénévole

Toute plainte doit être adressée à la direction générale par écrit en utilisant le formulaire de plainte prévu à cet effet.

Le formulaire doit obligatoirement être signé par la personne plaignante ou son représentant ; la date du dépôt de la plainte doit aussi y apparaître ainsi que tous les renseignements pertinents à la réception, l'analyse et au traitement de la plainte.

Réservé à l'administration
Dossier no : _____

PARTIE 1 - IDENTIFICATION

A. Identification de la personne plaignante

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :
Fonction (si employé) :	
Secteur de bénévolat (si bénévole) :	

B. Identification du représentant de la personne plaignante (s'il y a lieu)

Si la personne plaignante est inapte à se représenter elle-même dans la procédure d'examen de la plainte, l'identification de son représentant est requise.

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :
Motif de la représentation :	
Lien avec la personne plaignante (s'il y a lieu) :	

C. Identification de la personne ou de l'organisme qui assiste la personne plaignante (s'il y a lieu)

Si la personne plaignante est assistée dans la procédure d'examen de la plainte, l'identification de la personne ou de l'organisme qui l'assiste est requise.

Nom :	Prénom :
Organisme :	
Adresse :	
Téléphone :	

PARTIE 2 – DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ ET EXPOSÉ DES FAITS

A. Description de l'évènement par le plaignant

Lieu :	
Date :	Heure :
Description de l'évènement :	

B. Objet de la plainte

Quel est le préjudice subi par la personne plaignante?
Y a-t-il des témoins de l'événement? Si oui, est-il possible de les contacter?
Renseignements complémentaires reliés à la plainte :
Résultats attendus par le plaignant ou son représentant :

PARTIE 3 - SIGNATURE

Signature de la personne plaignante
ou de son représentant

Date de signature

Faire parvenir votre formulaire dûment complété à l'adresse suivante :
À l'attention de la direction générale
2-189, rue Jacques-Cartier
Gaspé (Québec) G4X 2P8
Si la plainte concerne la direction générale, la faire parvenir à :
À l'attention de la présidence du C.A.
2-189, rue Jacques-Cartier
Gaspé (Québec) G4X 2P8

Réservé à l'usage de l'administration
Date de réception de la plainte : _____

Gaspé, le _____ 20__

(Adresse de la personne plaignante ou de son représentant)

OBJET : Accusé de réception

Madame/Monsieur,

La présente confirme que la direction générale (ou la présidence du C.A.) du Centre d'action bénévole Le Hauban inc. a bien reçu votre formulaire de plainte en date du _____.

Nous vous informons que le délai de traitement s'appliquant à l'étude de votre plainte est de 21 jours ouvrables, portant notre réponse et/ou décision au plus tard le _____.

Par ailleurs, la direction générale vous contactera sous peu afin de fixer une rencontre et recueillir des renseignements complémentaires à l'analyse de votre insatisfaction.

Nous vous rappelons que le déroulement du mécanisme de plainte doit se faire dans la confidentialité. En cas de retard et/ou d'insatisfaction dans le traitement de votre plainte, sachez que vous pouvez faire appel au Centre intégré de santé et des services sociaux de la Gaspésie qui cautionne notre organisme.

Veuillez accepter, Madame/Monsieur, nos salutations.

Pour le Centre d'action bénévole Le Hauban inc.

Document d'analyse de plainte provenant
d'un employé ou d'une personne bénévole.
À l'usage exclusif de la direction générale
et du comité des plaintes



CENTRE d'ACTION BÉNÉVOLE
LE HAUBAN

Dossier

no : _____

PARTIE 1 – RÉCEPTION ET SUIVI DU FORMULAIRE DE PLAINTE

Document reçu au Centre d'action bénévole Le Hauban inc. par : _____

Date de réception de la plainte : _____

Accusé de réception émis le : _____

Date de la rencontre avec la personne plaignante/représentant : _____

Date de la rencontre avec l'employé ou la personne bénévole : _____

Date de présentation au comité des plaintes : _____

PARTIE 2 – IDENTIFICATION DE LA PERSONNE PLAIGNANTE ET/OU REPRÉSENTANT

PERSONNE PLAIGNANTE

REPRÉSENTANT

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :

PERSONNE PLAIGNANTE

REPRÉSENTANT

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :

PARTIE 3 – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYÉ / PERSONNE BÉNÉVOLE CONCERNÉ PAR LA PLAINTE

Nom :	Prénom :
Adresse :	
Téléphone :	Date de naissance :
Fonction (si employé) :	
Secteur de bénévolat (si bénévole) :	

PARTIE 4 – VÉRIFICATION DES FAITS AUPRÈS DE L'EMPLOYÉ / PERSONNE BÉNÉVOLE

Lieu :	
Date :	Heure :
Description de l'événement :	
Y a-t-il des témoins de l'événement? Si oui, est-il possible de les contacter?	
Renseignements complémentaires :	

PARTIE 5 – ANALYSE DES FAITS

La déposition de la personne plaignante et la déposition de l'employé ou de la personne bénévole concordent-elles?

La plainte est-elle fondée?

Y a-t-il eu erreur, manquement ou mauvaise intention dans l'action posée ou le service rendu?

Quel est le préjudice subi par la personne plaignante?

Quelle solution ou entente peut lui être proposée pour remédier au préjudice subi?

Quels correctifs l'organisme peut-il mettre en place pour éviter qu'un tel préjudice ne se reproduise?

PARTIE 6 – CONCLUSION ET DÉCISION

Empty rectangular area for conclusions and decisions.

Date de fermeture du dossier : _____

Signature : _____

Formulaire d'aide à la rédaction de la réponse à l'employé ou à la personne bénévole

FORMULAIRE DE PLAINTE	DOSSIER NO :
Date d'ouverture du dossier	Date de fermeture du dossier

Madame/Monsieur
(Adresse) _____

Suite à l'analyse de votre dossier, le Centre d'action bénévole Le Hauban inc. conclut que pour les motifs suivants :

Votre plainte est <u>non-recevable</u> :	Votre plainte est <u>recevable</u> :
---	---

D) <i>Décision rendue :</i>
E) <i>Référence à un autre organisme (s'il y a lieu) :</i>
F) <i>Correctifs apportés au service (s'il y a lieu) :</i>

Pour le Centre d'action bénévole Le Hauban inc.