



Service d'Interprète, d'Aide et de Référence aux Immigrants (SIARI)

Politique de traitement des plaintes

Approuvé par les membres du conseil d'administration, le 26 septembre 2023.

Préambule

Le Service d'interprète d'aide et de référence aux immigrants (SIARI) est un organisme communautaire et interculturel à but non lucratif qui a pour mission et objectif d'aider et d'accompagner les personnes immigrantes et réfugiées dans leur intégration à la société québécoise. Dans 23 langues différentes, le SIARI soutient et accompagne les nouveaux immigrants pour une intégration sociale, culturelle et linguistique afin qu'ils fassent partie intégrante de la société québécoise. Les rendre acteurs de leur propre changement en favorisant l'autonomie et la responsabilisation de chacun, telles sont les valeurs du SIARI.

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, le SIARI 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 SIARI. Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

Politique de traitement des plaintes

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.

Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction du plaignant, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée, entreprend le traitement de la plainte.

Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par un **comité constitué de trois membres** : la directrice générale, un membre du CA et un représentant des employés. Dans le cas où la plainte concernerait une de ces trois personnes, elle serait remplacée par un autre membre du personnel.

Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.

La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 60 jours ouvrables. Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit au comité de gestion des plaintes. Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement. Pour toute plainte reçue, le comité ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

Toute plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte (Voir le formulaire en annexe) :

- Ses noms et prénoms 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.

Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.

Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.

Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme ainsi qu'à son code d'éthique.

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.

Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.

Réception de la plainte

La direction générale est responsable de recevoir la plainte et d'identifier le plaignant. Le comité de gestion des plaintes est ensuite mis en place. Il est composé d'au moins trois personnes : la direction générale, un membre du CA et un représentant des employés. La personne responsable du traitement des plaintes l'informe que ce renseignement restera confidentiel pendant le traitement de la plainte. Seules les personnes concernées seront avisées de la plainte (et les détails s'y afférant) pendant son traitement. Lors de ses rapports au conseil d'administration, la personne responsable du traitement des plaintes identifie le plaignant par le numéro d'enregistrement de sa plainte, et la personne visée par la plainte, par son numéro d'employé, jusqu'à ce que l'identité des personnes en cause devienne nécessaire pour la résolution de la plainte.

Le comité est le seul à rendre une décision. Il permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et de fournir les renseignements ou documents qu'il jugerait pertinents. Il s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

Si la plainte concerne une attitude, un comportement ou un service régulier donné par un membre du personnel, la personne responsable du traitement des plaintes évalue le

bien-fondé de la plainte et fait des recommandations aux membres du conseil d'administration qui prennent les dispositions nécessaires envers le membre du personnel, en conformité avec notre politique des conditions de travail et notre code d'éthique. Si la plainte ne relève pas des compétences du SIARI, la personne responsable du traitement des plaintes réfère si possible le plaignant à un organisme ou autorité compétent.

Toute plainte, même verbale, doit être consignée par écrit. Si nécessaire la personne responsable du traitement des plaintes aide le plaignant à rédiger sa plainte. Dans le cadre du processus initial, le plaignant fournit son nom et son adresse à la personne responsable du traitement des plaintes qui, par la suite, lui expédie un accusé de réception formel dans un délai de **2 jours**.

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.

Traitement de la plainte

Le comité rédige un rapport écrit. La direction générale communique la décision à la personne qui a porté plainte et à l'employé désigné par la plainte. Le représentant des employés informe le conseil d'administration de ses actions.

SIARI s'engage à tenir le plaignant informé du traitement de sa plainte dans un délai maximal de **60 jours** calendrier à compter du dépôt de la plainte.

Archivage

Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes. Tous les dossiers des plaintes constitués par le SIARI sont confidentiels et conservés sous clé pendant cinq (5) ans. Le comité responsable du traitement des plaintes peut y accéder pour des raisons administratives.

ANNEXE - Formulaire de plainte

Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

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

Section 2 – Information sur la plainte

Plainte reçue	Verbalement <input type="checkbox"/>	Par écrit <input type="checkbox"/> (Annexer la plainte écrite.)
Date de la réception de la plainte :		
Objet ou description de la plainte :		
Causes ou raisons de la plainte :		

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

(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 : ____ (Annexer une copie)

Délai maximal de 60 jours ouvrables respecté : **Oui** **Non**

Action entreprise pour traiter la plainte :

Responsable du traitement :

Délai de traitement :

Plainte majeure qui nécessite l'application de la procédure liée au traitement des non-conformités et aux actions correctives **Oui** **Non**

Par : (En lettres majuscules) _____ Date : _____

Signature : _____

Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

Résultat :		
Traitement satisfaisant :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Par : <u>(En lettres majuscules)</u>	Date :	
Signature :		