



# **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

## **SERVICE D'ACCUEIL DE NOUVEAUX ARRIVANTS (SANA)**

### **DE LA MRC DE MASKINONGÉ**

#### **SECTION I – ENCADREMENT**

Le service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé met en place une politique de gestion des plaintes adressée à ses membres et les participants des services offerts par l'organisme, qui visera à formaliser et à baliser le processus de gestion des plaintes au SANA de la MRC de Maskinongé.

#### **SECTION II – OBJECTIF**

La présente Politique de gestion des plaintes vise à assurer l'amélioration continue des services aux participants en permettant au service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé de déceler ses faiblesses, de corriger les situations problématiques ou inéquitables et d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui sont soumises.

#### **SECTION III - CHAMP D'APPLICATION**

La politique de gestion des plaintes s'applique à tous les membres du personnel et du conseil d'administration du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé.

#### **SECTION IV – DÉFINITIONS**

##### **Participant :**

Le participant est représenté par toute personne immigrante ayant obtenu la résidence permanente du Canada dans les cinq dernières années, et qui a droit à nos services. Elle se compose également des représentants des organismes publics, privés et communautaires avec lesquels le personnel du SANA de la MRC de Maskinongé.

##### **Plainte :**

L'expression écrite de toute insatisfaction à l'égard des services offerts par le service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé dans l'exercice de sa mission.

##### **Admissibilité :**

Tous les membres du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé sont admissibles à la présente politique de gestion de plaintes. Toutefois, les membres du personnel du Service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé dans l'exercice de leurs fonctions ne sont pas admissibles.



## **Bilan annuel :**

Document qui collige les plaintes écrites reçues à l'égard du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé et présenté aux membres lors de l'assemblée générale annuelle. La période couverte par ce bilan s'échelonne du 1er avril au 31 mars.

## **SECTION V – PRINCIPES DIRECTEURS**

### **Qualité des services**

La qualité des services aux membres étant au cœur des préoccupations du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé, la Politique de gestion des plaintes doit être accessible à tous.

### **Simplicité et diligence**

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit à tout employé du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé en ayant l'assurance qu'une réponse leur sera donnée dans un langage clair et précis et ce, avec diligence.

### **Confidentialité et impartialité**

Toute plainte doit être traitée par le service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé avec la même attention, de façon confidentielle, diligente et impartiale. La confidentialité la plus stricte devra être respectée en ce qui a trait à l'identité du plaignant agissant à titre de personne physique ou d'organisme.

### **Transparence**

Dans un souci de transparence, le rapport annuel du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé devra faire état des objectifs poursuivis par l'organisme à l'égard du traitement des plaintes et des ajustements significatifs qui auront été apportés, le cas échéant, à ses façons de faire.

## **SECTION VI – PARTAGE DES RESPONSABILITÉS**

### **La direction générale**

- La direction générale du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé est responsable du traitement des plaintes.
- Elle fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant.
- Dès qu'elle reçoit une plainte écrite, la direction générale doit en informer le président ou la présidente du conseil d'administration dans les plus brefs délais et lui en transmettre une copie.
- La direction informera le plaignant par écrit du traitement accordé à sa plainte.

- Sur requête du président ou de la présidente, la direction générale doit lui transmettre tout projet de réponse à une plainte, pour examen et commentaires.
- Elle rédige le bilan annuel (nombre des plaintes, provenance des plaintes, natures des plaintes et délais de réponses), le dépose à la première séance du conseil d'administration qui suit la fin de l'exercice financier.
- À titre de responsable de la gestion des plaintes, la direction générale du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé coordonne le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte reçue.
- Elle agit comme intermédiaire entre le plaignant et le président pour le traitement des plaintes.

### **Le personnel du SANA de la MRC de Maskinongé**

- Le personnel du Service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé contribue et collabore à l'application de la politique de gestion des plaintes
- Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant et doit avoir pour objectif la résolution immédiate de sa plainte.
- L'employé doit informer toute personne, qui formule ou souhaite formuler une plainte, de la politique de gestion des plaintes en vigueur au service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé.
- L'employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit et lui fournir au besoin l'assistance requise pour lui permettre de formuler sa plainte, le cas échéant.
- L'employé qui reçoit une plainte écrite la transmet sans délai à la direction générale du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé

### **Le conseil d'administration**

- Si, après avoir pris connaissance de la plainte écrite et en avoir discuté avec la direction générale, le président ou la présidente du CA estime qu'elle nécessite une analyse plus détaillée, il la soumet à l'attention du conseil d'administration.
- Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le conseil d'administration procède à son analyse et recommande le traitement à y apporter à la lumière des faits et des explications qui sont portés à son attention.
- Après que le conseil d'administration ait statué sur la plainte, le président ou la présidente informe le plaignant par écrit de la décision du conseil et transmet une copie de sa réponse aux administrateurs du service d'accueil de nouveaux arrivants (SANA) de la MRC de Maskinongé.
- L'administrateur qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit et lui fournir au besoin l'assistance requise pour lui permettre de formuler sa plainte, le cas échéant. Il peut également s'offrir pour faire parvenir la plainte écrite.

## **SECTION VII - ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente Politique de gestion des plaintes entre en vigueur le 08 avril 2014.