

# POLITIQUE CONCERNANT LA GESTION DES PLAINTES

Adoptée par le conseil d'administration  
le 20 novembre 2019

Mise à jour le 27 mai 2021



2520, Chemin Ste-Foy, Bureau 100  
Ville de Québec, QC  
G1V 1T5

Téléphone : (418) 523-2058

Télécopieur : (418) 523-4710

Courriel : [saai@biz.videotron.ca](mailto:saai@biz.videotron.ca)

## **CONSEIL D'ADMINISTRATION**

### **POLITIQUE CONCERNANT LA GESTION DES PLAINTES**

---

Résolution n° : 29-21 CA du 27 mai 2021

Adoptée le : 27 mai 2021

Prochaines modifications en 2023

---

#### **MISSION**

Le SAAI a pour mission d'aider et d'accompagner les personnes immigrantes, sans égard à leur statut d'immigration, par des services sociaux et communautaires, afin de contribuer à leur inclusion sociale. Ainsi, toutes les politiques doivent être conformes à la mission du SAAI.

Le Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI) a adopté la Politique de traitement des plaintes lors du Conseil d'administration (CA) tenu le 20 novembre 2019 et a été révisée lors du CA du 27 mai 2021. Cette politique vise l'ensemble du personnel rémunéré par l'organisme, les stagiaires, les bénévoles, la clientèle et les membres actifs.

La politique vise à assurer le respect des individus, à maintenir la qualité des services offerts ainsi qu'à contribuer à l'amélioration continue des services et pratiques mises en place par le SAAI.

## 1. DÉFINITIONS

La plainte doit être faite sous forme écrite afin de signifier une insatisfaction lors de la prestation de services et d'activités offerts par le SAAI. Elle peut concerner la qualité, l'accessibilité d'un service, la sécurité ou le bien-être d'un ou des individus dans le cadre d'une activité qu'il offre, le fonctionnement administratif ou encore viser un membre du personnel ou un bénévole. Une plainte sera jugée recevable seulement si elle concerne l'organisation de manière directe, relativement aux services offerts ou au comportement d'un membre du personnel salarié ou bénévole dans le cadre des fonctions qu'il exerce.

Toute plainte sera traitée avec diligence et équité, en tenant compte des valeurs auxquelles adhère le SAAI, soit le respect mutuel, l'ouverture à l'autre, l'engagement et le vivre ensemble de même que son code d'éthique et sa politique sur les conflits d'intérêts.

Le SAAI assure à toute personne qui souhaite porter plainte que celle-ci n'entraînera aucun préjudice ni l'arrêt des services ou de l'aide offerte par l'organisme dans la mesure du possible.

Le SAAI offre l'assistance nécessaire à toute personne désirant déposer une plainte, et ce, dans le respect des valeurs prônées par l'organisation;

## 2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Conseil d'administration

- Établit et adopte l'application de la Politique concernant le traitement des plaintes ainsi que sa mise à jour,
- Reçoit toutes les plaintes et s'assure d'y donner suite en appliquant les sanctions, s'il y a lieu;
- Désigne deux membres du CA non impliqués par l'objet de la plainte qui sont chargés du traitement de chacune des plaintes, soumettent un avis ainsi que des recommandations en vue d'améliorer les services offerts, les politiques et procédures.
- Informe et transfère la plainte aux autorités compétentes en la matière, lorsque cela est nécessaire.

### **3. LE DIRIGEANT PRINCIPAL**

- Assure la divulgation de la Politique concernant les plaintes et la compréhension des procédures auprès des bénévoles, des membres actifs et de la clientèle de l'organisme;
- Soumet aux membres désignés du CA toutes les informations nécessaires concernant la plainte, plus particulièrement dans un cas pouvant aller jusqu'à la poursuite.
- S'assure qu'un soutien adapté à la personne désirant porter plainte soit offert lors des procédures administratives.
- Assure le suivi des plaintes référées par le CA.

### **4. REPRÉSENTANTS DÉSIGNÉS PAR LE CA**

- Jugent de la recevabilité de la plainte, y donnent suite dans un délai maximum de 5 jours et la transmettent au dirigeant principal sauf s'il s'agit d'une plainte touchant ce dernier ou de cas pouvant aller jusqu'à la poursuite.

### **5. L'EMPLOYÉ**

- Réfère immédiatement au dirigeant principal une plainte qui lui serait adressée;
- Informe le plaignant de l'existence d'une Politique concernant les plaintes en vigueur au SAAI, et la redirige vers le dirigeant principal;
- Collabore et communique efficacement avec le dirigeant principal et les représentants désignés par le CA afin d'assurer le traitement efficace de la plainte;
- Si la plainte concerne le dossier d'un client dont il est responsable, facilite le transfert du dossier vers un autre membre de l'équipe;
- Advenant qu'il fasse l'objet d'une plainte, fait preuve d'ouverture et prend en considération les commentaires.

### **6. LA PROCÉDURE À SUIVRE**

- Le plaignant remplit le formulaire et l'envoie à l'adresse courriel du CA;
- Les représentants désignés par le CA accusent réception de la plainte dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception et la transmettent au dirigeant principal s'il y a lieu;
- Toute plainte reçue sera traitée dans les meilleurs délais et en tenant en considération la gravité de celle-ci;
- Obtenir la version des différentes parties impliquées;

- Lorsque nécessaire, les membres désignés par le CA traitent la plainte en faisant enquête et en considérant l'ensemble des éléments apportés par les parties concernées;
- Les représentants désignés par le CA assurent le suivi nécessaire auprès des parties impliquées;
- À moins d'une plainte grave, le CA demande en première étape au dirigeant principal de tenter de solutionner la plainte par une approche conciliatrice et constructive dans la résolution des plaintes.

## **7. SOLUTIONS ET CONCLUSIONS DE LA PLAINTE**

- Le résultat de l'analyse de la plainte sera communiqué aux personnes concernées par écrit en précisant les éléments pris en considération pour son traitement;
- Si des mesures correctives sont nécessaires elles seront décrites dans le même document;
- Les personnes désignées par le CA et le dirigeant principal sont responsables d'assurer le suivi des mesures correctives en fonction de la nature et de la gravité de la plainte;

### **DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le 27 MAI 2021.

[Formulaire de traitement de plainte en ligne](#)



## ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

---

**Vous êtes :**

- Un client       Un bénévole       Un employé       Autre

**Identification du plaignant**

- Mme       M.

<b>Nom :</b>	<b>Prénom :</b>
<b>Adresse :</b>	
<b>Ville :</b>	<b>Code postal :</b>
<b>Numéro de téléphone :</b>	

**J'ai besoin d'un interprète**

- Oui       Non

**Précisez la langue**

**Cette plainte concerne :**

- Un service ou activité offerte par le SAAI  
 Un membre du personnel  
 Un bénévole

**Date de l'évènement :**

**Description de la situation :**

**Attentes du plaignant (solution souhaitée, accommodation spéciale) :**



\_\_\_\_\_  
**Signature du plaignant**

\_\_\_\_\_  
**Date**

## RÉSERVÉ À L'ORGANISME

---

Noms et prénoms des représentants de l'organisme :

Date de réception du document :

Présenté au conseil le

\_\_\_\_\_  
Signature

ADRESSE COURRIEL À LAQUELLE FAIRE PARVENIR CETTE PLAINTE;

[CAPLAINTE@saaiquebec.org](mailto:CAPLAINTE@saaiquebec.org)