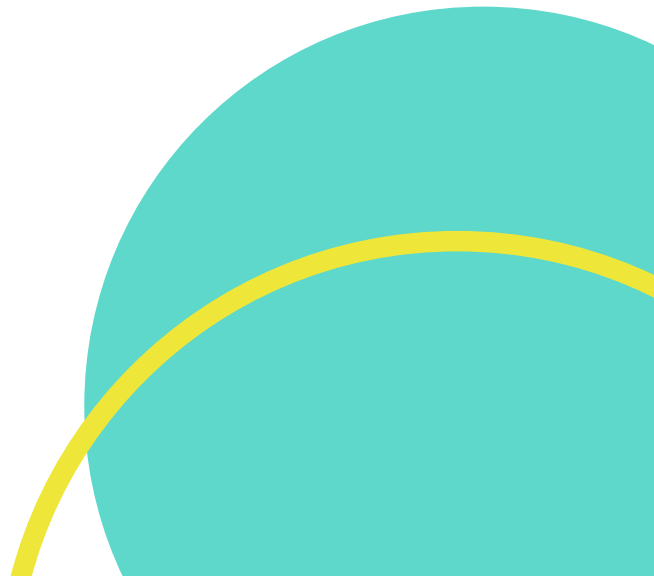


aphc

Association des personnes
handicapées de la Chaudière

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Adoptée le 10 février 2025



La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite des services ou des activités offerts ou dispensés par l'Association des personnes handicapées de la Chaudière (APHC).

OBJECTIFS

- Ne tolérer aucune forme d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence, physique, psychologique ou sexuelle, et ce, dans tous les services et les activités dispensés par l'APHC.
- Mettre en place une procédure équitable, confidentielle et transparente afin de traiter les plaintes reçues par l'APHC en lien avec un service, une activité ou un membre du personnel.
- Maintenir la qualité des services, des activités et offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.
- Mettre en place les outils nécessaires pour documenter les motifs d'insatisfaction de la clientèle dans un objectif d'amélioration continue des services et des activités de l'APHC.

FORMULER UNE PLAINTE

La personne qui désire formuler une plainte doit remplir le formulaire de plainte suite à l'évènement.

- **Par la poste** : Acheminer le formulaire de plainte complété disponible sur notre site Internet au aphchaudiere.org à l'une de nos deux adresses indiquées à la dernière page du présent document à l'attention de l'Association des personnes handicapées de la Chaudière (PLAINTÉ) avec la mention CONFIDENTIEL sur l'enveloppe.
- **En ligne** : Vous pouvez aussi remplir le formulaire directement sur notre site Internet au www.aphchaudiere.org.

RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La direction analyse les plaintes afin de décider des démarches devant être effectuées, en sollicitant toute personne ou toute ressource pertinente pour la conseiller ou pour éclairer les faits.

- **Plainte concernant un service, une activité ou un membre du personnel de l'APHC**
Toute plainte sera traitée par la direction de l'APHC. Bien vouloir l'adresser à Mme Chantal Larivière, directrice de l'APHC.
- **Plainte concernant la direction de l'APHC**
Toute plainte sera traitée par le président du conseil d'administration. Bien vouloir l'adresser à M. François Drouin, président du conseil d'administration de l'APHC.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1 Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

2 Un accusé de réception transmis par courriel ou par courrier doit être fourni et contenir le nom et les coordonnées du responsable du traitement des plaintes.

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

- 1 Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.
- 2 Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches entreprises à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

RÉSOLUTION DE LA PLAINTÉ

- 1 La direction crée un comité pour le traitement des plaintes formé de membres du conseil d'administration.
- 2 La direction et les membres du comité du traitement des plaintes examinent, analysent la plainte et son bien-fondé.
- 3 Les membres du comité du traitement des plaintes prennent ensuite une décision quant aux actions à mener concernant le service, l'activité ou le membre du personnel.
- 4 La direction rend une réponse finale, écrite et motivée.
- 5 La direction classe la plainte (dans un dossier confidentiel avec accès restreint que par la direction).
- 6 La direction présente la plainte à la réunion du conseil d'administration suivant la réception de la plainte.
- 7 La direction rédige un rapport qui doit être transmis aux membres du conseil d'administration et archivé.

VALIDITÉ DE LA PLAINTÉ

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'une analyse, le formulaire de plainte doit être dûment rempli et signé par le plaignant suite à l'événement. Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information, à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée.

www.aphchaudiere.org

> **MRC BEAUCE-SARTIGAN
SIÈGE SOCIAL**
1175, boulevard Dionne
Saint-Georges
(Québec) G5Y 3V1
☎ **418 227-1224**
✉ **info@aphchaudiere.org**

> **MRC BEAUCE-CENTRE
POINT DE SERVICE**
1090, avenue du Palais
Saint-Joseph
(Québec) G0S 2V0
☎ **418 397-8084**
✉ **info@aphchaudiere.org**