

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES



Amalgame MDJ Ouest

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Le présent document énonce les procédures à suivre afin de déposer une plainte concernant une MDJ et/ou un.e de ses employés.es. Ces procédures doivent s'appliquer en conformité avec :

- Les règlements généraux de Amalgame MDJ Ouest
- Le contrat de travail des employés de Amalgame MDJ Ouest
- Le processus d'évaluation des employés.es de Amalgame MDJ Ouest

L'équipe de Amalgame MDJ Ouest s'engage à travailler de manière transparente et responsable afin de fournir des services de grande qualité, accessibles et adaptés aux besoins des jeunes. Malgré cet engagement, des situations problématiques peuvent parfois survenir.

BUT DE LA POLITIQUE

La prise en considération des plaintes est importante pour Amalgame MDJ Ouest, c'est pourquoi une politique de gestion des plaintes a été mise sur pied. Cette politique permettra à la MDJ d'améliorer la qualité de ses services en tenant compte des commentaires recueillis. Chaque plainte sera étudiée et analysée. Lorsqu'une plainte sera considérée comme fondée, elle sera enregistrée et fera l'objet de mesures et/ou sanctions appropriées.

DÉFINITION D'UNE PLAINTE

La plainte est une insatisfaction, formulée par écrit, par un jeune, un parent, un.e citoyen.ne, etc. (en tant que personne physique ou morale). Les plaintes devraient viser la manière dont une action ou une décision ont été mises en œuvre.



CHAMP D'APPLICATION

Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée en fonction des critères suivants :

1. Manquement/faute éthique ou conduite inappropriée (ex. intervenant qui consommerait de l'alcool avec les jeunes ou qui poserait des gestes à caractère sexuel, animateur qui ne respecterait pas la distance professionnelle requise dans l'exercice de ses fonctions, etc.).
2. Action ou sanction inadéquate (ex. un jeune serait banni d'une MDJ suite à un comportement inapproprié alors qu'un avertissement aurait suffi).
3. Bri de confidentialité (ex. informations confiées par un jeune à un intervenant qui seraient par la suite partagées aux parents ou à l'école). À noter que la confidentialité peut être rompue en cas de danger ou de menace pour le jeune ou les autres.
4. Non-respect des règlements et de la mission de la MDJ (ex. non-retour des appels, MDJ fermée alors qu'elle devrait être ouverte (évidemment, des exceptions s'appliquent, car des imprévus peuvent arriver), conflits d'intérêt de la direction ou des membres de l'équipe de travail, etc.).
5. Autres motifs de plaintes pertinents.

DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Toute plainte sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange. La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité.

PROCÉDURE DÉTAILLÉE

Étape 1 : Réception de la plainte

Vous devriez d'abord faire part de vos préoccupations à la personne concernée. Un simple malentendu peut être facilement résolu. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez demander que la question qui vous préoccupe soit traitée comme une plainte officielle. *Vous devez présenter votre plainte par écrit sous forme de lettre ou de courriel à l'attention de la direction de la MDJ¹. Si la plainte concerne la coordination ou la direction, veuillez-vous adresser à la présidente du conseil d'administration².* Dans la lettre ou courriel mentionnez plus-haut, veuillez préciser le préjudice potentiel ou réel et la raison de votre insatisfaction.

La direction vous transmettra un avis de réception dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de votre lettre ou de votre courriel. Cet avis vous informera des délais prévisibles nécessaires au traitement de votre plainte.

¹ Si la plainte concerne un employé de la MDJ veuillez adresser la plainte à la direction au amalgame.mdj.ouest@outlook.com ou en communiquant au 418-831-7582 pour de l'information.

² Si la plainte concerne la direction ou la coordination, elle devra être adressée directement auprès du conseil d'administration de la MDJ à Mme Isabel Andrée Turgeon au isabelandree@videotron.ca.



Étape 2 : Examen de la plainte

La direction traitera la demande en procédant de la manière suivante :

1. Recueillir l'information pertinente;
2. Confirmer les enjeux et les faits auprès du plaignant;
3. Analyser la plainte en fonction des procédures énoncées et, le cas échéant, des politiques et règlements en vigueur à Amalgame MDJ Ouest
4. Déterminer si la plainte est valide, c'est-à-dire s'il y a préjudice potentiel ou réel.

Étape 3 : Conclusion

La direction informera le plaignant par écrit de l'étude de sa plainte et des mesures correctives qui seront prises sinon, des motifs justifiant le rejet de celle-ci.

Étape 4 : Appel des conclusions si nécessaire

Si le plaignant s'oppose à la conclusion de la direction ou encore si le plaignant demeure insatisfait suite à l'application des mesures correctives, la direction l'informerá de la possibilité de faire appel par écrit au conseil d'administration de Amalgame MDJ Ouest.

Étape 5 : Enregistrement

La plainte retenue et traitée sera inscrite dans un registre au service du conseil d'administration, pour fins de reddition de comptes et d'amélioration continue de la qualité des services.

** AUTRES TYPES DE PLAINTES

Toute plainte qui pourrait faire l'objet d'un litige ou de procédures judiciaires sont exclues de la présente politique de gestion des plaintes.

Les plaintes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont également exclues de la présente politique de gestion des plaintes puisqu'elles sont assujetties à des mécanismes judiciaires comme le prescrit les Lois.

Coordonnées importantes à retenir :

Direction : amalgame.mdj.ouest@outlook.com

Conseil d'administration : isabelandree@videotron.ca

Pour plus d'information : 418-831-7582

RÉFÉRENCES

1. RMJQ, Politique de gestion des plaintes
2. CSSS des Etchemins, Procédure d'examen des plaintes des usagers
3. Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie du Canada, Procédures relatives aux plaintes d'ordre général
4. Secrétariat à l'action communautaire autonome et à l'innovation sociale (SACAIS), Politique de gestion des plaintes du SACAIS

