



Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska

Politique de traitement des plaintes

SOMMAIRE

Préambule

1- Mission et valeurs de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska

2- Objectifs de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska

3- Définition d'une plainte

4- Principes directeurs

5- Partage des responsabilités

6- Procédures du traitement des plaintes

7- Formulaire

Préambule

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, Sery a élaboré une **politique de traitement des plaintes**. Celle-ci prendra en compte les plaintes de l'ensemble de la communauté desservie par Sery. Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska.

Cette politique entre en vigueur par adoption du conseil d'administration.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

1- Mission et valeurs de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska

Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska est un organisme démocratique et à but non lucratif. Sa mission principale est d'assurer l'accueil des personnes immigrantes, de faciliter leur intégration et de favoriser le rapprochement interculturel tout en respectant les valeurs de la communauté d'accueil. Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska.

Ces valeurs sont : égalité, respect, ouverture, engagement, entraide-partage

2- Objectifs de Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska

Les objectifs poursuivis par Solidarité Ethnique Régionale de la Yamaska sont les suivants : accueillir des gens de différentes ethnies et cultures, faciliter leur intégration etc...

3- Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service de l'organisme. Une plainte peut être exprimée verbalement ou formulée par écrit. Pour être sujette à traitement, la plainte doit être présentée par écrit.

4-Principes directeurs

La qualité des services à la population étant au cœur des préoccupations du SERY la **Politique de gestion des plaintes doit être accessible à toutes et à tous.**

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement en ayant l'assurance d'une réponse motivée qui leur sera donnée dans un langage clair et précis et ce avec diligence.

Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, diligente et impartiale.

5- Partage des responsabilités

- La direction générale soumet **la Politique de gestion des plaintes** et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration qui l'entérine et s'assure de son respect.

- Le personnel du SERY 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. L'employé doit informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la Politique de gestion des plaintes en vigueur au sein de l'organisme.

6- Procédure de traitement des plaintes

- L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un plaignant doit l'aviser de la procédure pour effectuer une plainte et l'inviter à la formuler par écrit.
- La plainte écrite devra être envoyée à la direction générale du SERY
- La direction générale, ou en son absence la direction générale adjointe, accusera réception de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables.
- La direction générale prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente à la plainte, en élaborera le traitement et communiquera le résultat au plaignant avec impartialité et célérité.

L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifique et archivé un endroit confidentiel.

La présente procédure entrera en vigueur à compter du 1 décembre 2012. Ses dispositions sont d'application immédiate.

Formulaire de plainte :

Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte : Plaignant(e)

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

Section 2 – Information sur la plainte

1) Plainte reçue	Verbalement <input type="radio"/>	Par écrit <input type="radio"/>	(Annexer la plainte écrite.)
2) Date de la réception de la plainte : 20 - - _____			
3) Objet ou description de la plainte :			
4) Causes ou raisons de la plainte :			

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

1) (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 : 20 - - ____ (Annexer une copie)		
2) Délai maximal de [7] jours ouvrables respecté :	Oui <input type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
3) Action entreprise pour traiter la plainte :		
4) Responsable du traitement :		
5) Délai de traitement :		
Par : (En lettres majuscules) _____	Date : 20 - - ____	
Signature : _____		

Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

1) Résultat :		
2) Traitement satisfaisant :	Oui <input type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
Par : (En lettres majuscules) _____	Date : 20 - - ____	
Signature : _____		