

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Chapitre:	Ressources humaines	No de la Politique	HR 6.02
Section:	Autres	Date d'émission	ÉBAUCHE
Sujet:	PLAINTES DES CLIENTS	Date d'entrée en vigueur:	
Pour:	Tous les utilisateurs	Page:	1 of 3
		Révisée:	Annuellement 13 déc 2024
Délivrée par:	Conseil d'administration	Approuvée:	

1 POLITIQUE

- 1.01 Les plaintes constituent un moyen important pour le Groupe inter agences Glengarry (« GIAG ») d'être transparent avec le grand public et d'obtenir des informations pour évaluer sa performance dans son ensemble ;
- 1.02 Les clients qui expriment des préoccupations ou déposent une plainte officielle ou qui fournissent des informations concernant une plainte en vertu de la présente déclaration de politique et de procédure peuvent le faire sans crainte de représailles. Tout comportement de ce type fera l'objet de mesures correctives immédiates.

2 OBJET

- 2.01 Le but de cette politique et procédure est de permettre aux clients de GIAG de déposer des plaintes, de permettre à ses employés de traiter et de résoudre efficacement les plaintes qui relève de leur compétence, et de fournir un processus pour rassembler et analyser les données relatives aux plaintes afin d'améliorer continuellement les opérations.

3 PORTÉE

- 3.01 Cette déclaration de politique et de procédure s'applique à tous les utilisateurs.

4 RESPONSABILITÉ

- 4.01 Les gestionnaires sont responsables :
- a) De veiller à ce que le processus de plainte soit administré efficacement ;
 - b) De veiller à ce que tout le personnel soit formé correctement à la gestion des plaintes ;
 - c) De veiller à ce que les recommandations formulées dans les rapports d'enquête et la revue internes soient mises en œuvre ;
 - d) De tenir un registre précis des plaintes ;
 - e) D'enquêter et de répondre aux plaintes en temps opportun concernant les problèmes perçus ou les préoccupations soulevées dans le cadre de cette procédure ;
 - f) D'informer le directeur général des plaintes soulevées dans le cadre de cette procédure ainsi que des résultats de l'enquête.
- 4.02 Le président et/ou le conseil d'administration sont responsables :
- a) D'enquêter et de répondre aux situations où le directeur général ne peut intervenir ou lorsque le client n'est pas satisfait de la réponse de l'équipe de gestion.
- 4.03 Les employés sont responsables :

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Chapitre:	Ressouces humaines	No de la Politique	HR 6.02
Section:	Autres	Date d'émission	ÉBAUCHE
Sujet:	PLAINTES DES CLIENTS	Date d'entrée en vigueur:	
Pour:	Tous les utilisateurs	Page:	2 of 3
		Révisée:	Annuellement 13 déc 2024
Délivrée par:	Conseil d'administration	Approuvée:	

- a) De traiter les plaintes conformément à la procédure de plaintes ;
- b) De tenir des dossiers précis sur les plaintes.

5 DÉFINITIONS

Aucune

6 RÉFÉRENCES ET ÉNONCÉS CONNEXES À LA DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE

Code des droits de la personne de l'Ontario

[HR 4.01](#) — Principes des relations avec les employés

7 PROCÉDURE

7.01 Les plaintes doivent être enregistrées sur le Formulaire de Commentaires, compliments et rétroaction disponible en copie papier à la Réception de GIAG ou sur le site Internet.

7.02 Préoccupations concernant le bien-être d'un enfant

Toute personne, y compris les membres du public et les professionnels qui travaillent en étroite collaboration avec les enfants, est tenue, en vertu de l'article 125 de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, de signaler les cas suspects de mauvais traitements ou de négligence envers les enfants.

Il est conseillé aux personnes qui prennent connaissance de telles situations de communiquer directement avec la société d'aide à l'enfance (SAE) locale. Pour de plus amples renseignements, visitez <https://www.ontario.ca/fr/page/services-de-bien-etre-et-de-protection-de-lenfance>

7.03 Résolution formelle de problèmes.

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Chapitre:	Ressources humaines	No de la Politique	HR 6.02
Section:	Autres	Date d'émission	ÉBAUCHE
Sujet:	PLAINTES DES CLIENTS	Date d'entrée en vigueur:	
Pour:	Tous les utilisateurs	Page:	3 of 3
		Révisée:	Annuellement 13 déc 2024
Délivrée par:	Conseil d'administration	Approuvée:	

Responsabilité	Action requise	Échéancier
Étape 1. Client et gestionnaire	Réviser la plainte et si le problème n'est pas résolu à la satisfaction du client, celui-ci peut passer à l'étape 2.	Dès que possible.
Étape 2. Gestionnaire et directeur exécutif	Enquêter et répondre à la situation. Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction du client, celui-ci peut passer à l'étape 3.	Dans les cinq (5) jours ouvrables.
Étape 3. Président et / ou conseil d'administration	Consulter le conseil d'administration, enquêter et répondre à la situation. Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction du client, celui-ci peut passer à l'étape 4.	Dans les dix (10) jours ouvrables.
Étape 4. Président du conseil et client	Recrutez et travaillez avec un médiateur pour résoudre le problème.	Jusqu'à ce que la situation soit résolue.

8 PIÈCE JOINTE

[GIAG Formulaire de rétroaction version pdf à remplir](#)
[GIAG Formulaire de rétroaction version word](#)