REGISTRE D'APPROBATION ET DE RÉVISION DE POLITIQUE

Numéro du document	Titre
POL-HR-015F	POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

APPROBATION

NOM	TITRE	SIGNATURE	DATE D'APPROBATION JJ/MM/AAAA
Michèle Bergevin	Directrice générale		11/10/2022

RÉVISIONS

NUMÉRO	SECTION(S)	HISTORIQUE DES RÉVISIONS	DATE JJ/MM/AAAA	PRÉPARÉ PAR	AUTORISÉ PAR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR JJ/MM/AAAA

POLITIQUE			
POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES			
Remplace le document ou la révision n°		Date de révision	

1.0 INTRODUCTION

1.1 Cette politique contient les lignes directrices pour le traitement et le règlement des plaintes déposées par les clients de l'Administration de pilotage des Grands Lacs (APGL).

2.0 OBJECTIF

2.1 L'APGL s'engage à mettre en place un processus cohérent et uniforme pour répondre aux plaintes qu'elle reçoit à propos de ses services, programmes, procédures opérationnelles ou financières, ou de son personnel.

2.2 La politique qui suit vise à mettre sur pied les lignes directrices et les normes pour le traitement et le règlement efficaces des plaintes déposées à l'égard de l'APGL, afin de répondre aux préoccupations soulevées et d'améliorer les services.

3.0 INTERPRÉTATION

3.1 Aux fins de la présente politique,

Compliment : Une expression de gratitude pour un service satisfaisant ou plus que satisfaisant.

Demande de renseignements : Se définit comme une demande générale ou spécifique de renseignements concernant un service ou une procédure opérationnelle de l'APGL.

Plaignant : La personne qui est insatisfaite et qui dépose la plainte. Toute personne qui utilise ou est touchée par les services de l'APGL peut déposer une plainte.

Plainte : Expression d'insatisfaction liée aux activités, aux services, aux programmes, aux procédures opérationnelles ou aux employés de l'APGL lorsque, au moment de la prestation de service, le client estime que l'APGL n'a pas offert les fonctions à sa satisfaction.

Règlement de la plainte : L'étape finale du processus de traitement, qui peut comprendre des excuses, des explications, un réexamen, un remboursement ou un changement de politique. La plainte est alors considérée comme close et résolue.

Rétroaction : Commentaires qui ne sont ni positifs ni négatifs, mais qui amènent des idées.

4.0 PRINCIPES DIRECTEURS

- Il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient traitées diligemment et réglées le plus rapidement possible.
- L'examen des plaintes est juste, impartial et respectueux envers toutes les parties.
- Les plaignants sont informés de leurs options pour transmettre leur plainte à un niveau supérieur s'ils ne sont pas satisfaits du traitement ou des résultats.
- Les plaignants obtiennent des motifs clairs et compréhensibles pour expliquer les décisions prises relativement aux plaintes.
- Des mises à jour sont données aux plaignants au cours d'un processus de révision.
- Les plaintes sont utilisées pour aider à améliorer les services, les politiques et les procédures.

5.0 PROCÉDURE

5.1 Généralités

5.1.1 Une plainte peut être déposée de plusieurs façons :

- Les plaintes verbales sont déposées en personne ou par téléphone;
- Les plaintes écrites peuvent être déposées par courriel, par remise en main propre, par la poste ou par télécopieur.

5.1.2 Une plainte officielle doit comprendre les éléments suivants :

a) Coordonnées du plaignant;
b) Type de plainte;
c) Résumé de la plainte (détails, emplacement, employé de l'APGL impliqué, règlement demandé, pièces jointes, date de dépôt);
d) Signature et date.

5.2 Plainte officieuse

5.2.1 Il incombe aux employés de l'APGL de tenter de résoudre les problèmes ou les préoccupations avant qu'ils ne deviennent des plaintes officielles et d'identifier les possibilités d'améliorer les services de l'APGL.

5.2.2 Dans les cas où le règlement informel réussit, l'enregistrement des plaintes n'est pas requis.

5.3 Plainte officielle

5.3.1 Une plainte officielle est déposée lorsqu'un règlement informel n'a pas pu être réalisé avec succès. Les plaintes officielles doivent être soumises au directeur des ressources humaines sur le formulaire de plainte de L'APGL. Se reporter au

formulaire HR-003 - *Plainte déposée par un client.* Toutes les plaintes doivent être datées et signées par une personne identifiable.

5.3.2 La plainte reçoit un numéro de suivi et fait l'objet d'un accusé de réception par écrit entre un et cinq jours ouvrables à compter de sa réception.

5.3.3 Le directeur des ressources humaines est chargé ce ce qui suit :

5.3.3.1 Accusé de réception

Communiquer avec le plaignant par écrit en respectant le délai prévu. La plainte sera consignée, un numéro de suivi sera attribué et référencé dans l'avis, avec un calendrier détaillé de la norme de service qui devra être respecté au cours du processus de traitement.

5.3.3.2 Évaluation

Communiquer avec le plaignant par écrit pour clarifier la plainte, au besoin. La plainte peut être résiliée à ce stade si un règlement est possible, s'il s'agit d'un doublon ou s'il ne s'agit pas d'une plainte.

5.3.3.3 Transfert

Aviser et transférer la plainte comme suit :

- Dans le cas d'un employé de l'APGL, au superviseur du département et au département des ressources humaines;
- Dans le cas d'une procédure opérationnelle, au directeur des opérations;
- Dans le cas d'une procédure financière, au directeur des finances.

Si la plainte est transférée, le destinataire doit en accuser réception et confirmer qu'il y donnera suite.

La personne qui reçoit initialement la plainte doit en accuser réception auprès du plaignant et lui assurer qu'elle fera l'objet d'un suivi par elle-même ou par un autre employé.

5.3.4 Enquête

5.3.4.1 L'employé de l'APGL responsable de l'enquête est chargé de ce qui suit :

- Documenter toutes les notes dans la feuille de suive des plaintes de l'APGL. Se reporter au formulaire HR-004 – *Suivi des plaintes*.
- Communiquer avec le plaignant lorsqu'un règlement rapide est possible.
- Aviser le plaignant par écrit du délai approximatif s'il détermine que le problème peut entraîner un long processus d'enquête.

- Analyser les questions soulevées par le plaignant et, ce faisant, il peut :
  - Examiner les lois pertinentes;
  - Examiner les politiques et procédures pertinentes de l'APGL;
  - Interviewer des employés;
  - Déterminer les mesures possibles pour donner suite à la plainte ou améliorer les opérations de l'APGL.

5.3.5 Décision

5.3.5.1 Une décision sera communiquée au plaignant par écrit par l'enquêteur dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si une décision ne peut être rendue dans les 15 jours ouvrables, l'enquêteur doit informer le plaignant du retard et fournir une estimation du délai.

5.3.5.2 La décision comprendra des renseignements tels que :

- Sommaire de la plainte;
- Détails sur la façon dont l'enquête a été menée;
- Résumé des faits;
- Aperçu des constatations;
- Détermination des prochaines étapes;
- Suggestions de règlement approprié ainsi que la justification à l'appui de la solution proposée.

5.3.5.3 Lorsqu'une plainte ne peut être facilement réglée, elle sera transmise à la directrice générale. Si la plainte concerne cette dernière, elle sera traitée par le président du conseil d'administration de l'APGL.

6.0 DOCUMENTATION DES PLAINTES

6.1 Il est nécessaire de tenir un registre de toute plainte qui concerne un différend au sujet de l'argent ainsi que toute plainte qui ne peut pas être résolue immédiatement (le jour même où elle est reçue). Les renseignements sur ces plaintes doivent être consignés sur le formulaire de suivi des plaintes et comprennent une description de la plainte, qui l'a traitée, ce qui a été fait pour la régler, le délai et une description du règlement.

6.2 Toute plainte doit faire l'objet d'un suivi depuis sa réception initiale jusqu'à son règlement. Ce processus est géré par l'employé responsable de l'enquête.

6.3 Un résumé des plaintes reçues, y compris le nombre et le type, sera présenté au conseil d'administration de l'APGL chaque année.

7.0 GESTION DES DOCUMENTS

7.1 Une fois la décision rendue, une plainte sera réputée résolue ou fermée et l'enquêteur transférera tous les documents physiques et électroniques qui s'y rapportent au directeur des ressources humaines. Celui-ci les conservera conformément au calendrier de conservation des dossiers de l'APGL. Aucun dossier ou copie de ceux-ci ne doit être conservé par un enquêteur.

8.0 RÉFÉRENCES

FORM-HR-003F – Plainte déposée par un client
FORM-HR-004F – Feuille de suivi des plaintes à L'APGL