



## PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

### Préambule :

Lorsque nous accueillons une personne aux Étincelles de Bonheur du Haut-Saint-François, nous mettons tout en place pour offrir un service de qualité. Toutefois, si une personne vit ou a vécu une insatisfaction en lien avec la qualité des services offerts, il est important pour nous d'en être informé dans les meilleurs délais. Les commentaires reçus nous permettent de remédier à la situation et d'améliorer la qualité des services que nous offrons à nos membres. Le conseil d'administration a mis en place un comité composé de deux personnes pour l'analyse et le traitement des plaintes reçues. Nous agissons avec confidentialité, délicatesse et impartialité.

### Objectif :

La présente procédure vise à encadrer les différentes étapes dans la gestion d'une plainte. Toute personne utilisatrice des services, qui vit ou qui a vécu une insatisfaction, peut déposer une plainte.

### Dépôt de la plainte :

- Il est souhaité que toute personne utilisatrice de nos services qui vit ou a vécu une insatisfaction s'adresse dans un premier temps au personnel ou à la direction. Dans le cas où cette personne n'obtient pas satisfaction auprès du personnel ou de la direction, elle peut formuler une plainte écrite et l'acheminer directement à un membre du conseil d'administration à l'adresse suivante :

Membre du comité des ressources humaines  
56, rue Laurier  
East Angus, Qc, J0B 1R0

- La personne qui manifeste l'intention de formuler une plainte est informée de la procédure à suivre. Le personnel ou la direction remet le formulaire de plainte à la personne en lui mentionnant de l'acheminer à l'adresse courriel : [direction@etincelleshsf.ca](mailto:direction@etincelleshsf.ca) . Au besoin, le plaignant peut demander

assistance à un membre du personnel ou à la direction afin d'être accompagné dans le processus de plainte.

#### Analyse de la plainte et fermeture du dossier :

- Lors de la réception de la plainte, le comité des plaintes note la date de réception avant de procéder à l'analyse de la situation pour déterminer la recevabilité de la plainte ;
- Dans le cas où il s'agit bien d'une plainte recevable, les membres du comité font l'ouverture du dossier.
- Le comité dispose de 5 jours ouvrables pour accuser la réception de la plainte écrite ;
- L'avis d'accusé de réception doit contenir :
  - Date de réception de la plainte ;
  - Délai prescrit pour l'analyse de la plainte, soit 30 jours à compter de la date de réception de la plainte.
- Le comité d'analyse des plaintes procède à l'analyse de la plainte à l'aide des informations contenues dans le formulaire de plainte ou tout témoignage susceptible de lui fournir une information pertinente sur la situation. Au besoin, le comité peut consulter les autres membres du conseil d'administration et/ou la direction ;
- Le comité répond au plaignant par écrit ;
- Le comité transmet ses conclusions et ses recommandations au conseil d'administration et à la direction sous forme de rapport anonyme et sommaire.

#### Conclusion :

Le comité dresse un bilan annuel de ses activités et présente au conseil d'administration un rapport.

Adopté par le conseil d'administration le 26 mai 2025