

# POLITIQUE DE GESTION DES INSATISFACTIONS

**En vigueur en date du 24 octobre 2016**

## **1. Objectif**

La présente politique a pour but d'assurer une gestion efficace des insatisfactions, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi pour objectif de contribuer à la qualité des services offerts à la population et au bien-être des bénévoles.

## **2. Champ d'application**

La politique de gestion des insatisfactions s'applique à tous les bénévoles et employés du Centre d'action bénévole de Cowansville.

## **3. Définitions**

- **Plainte**

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un bénéficiaire ou un bénévole à l'égard d'un service reçu, du fonctionnement d'un service ou d'un individu concerné par la politique.

- **Bénéficiaires**

Les bénéficiaires sont représentés par toute personne utilisant les services offerts par les bénévoles du Centre d'action bénévole de Cowansville.

- **Bénévoles**

Les bénévoles sont représentés par toute personne œuvrant à rendre différents services pour le Centre d'action bénévole.

- **Employés**

Les employés sont représentés par toute personne rémunérée par le Centre d'action bénévole.

#### **4. Principes directeurs**

- Accessibilité

Le professionnalisme et le soutien à la communauté représentant deux des principales valeurs du CAB, la qualité des services offerts est une de nos principales préoccupations. Ainsi, dans une perspective d'amélioration continue, la politique de gestion des insatisfactions doit être accessible à tous.

- Simplicité et diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction à la personne responsable en ayant l'assurance qu'une réponse leur sera faite dans des délais raisonnables, et ce, dans un langage clair et précis.

- Confidentialité

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

- Amélioration continue

Tout le processus de gestion des insatisfactions doit être fait dans un esprit d'amélioration continue de l'organisme.

#### **5. Partage des responsabilités**

- Direction générale

La direction soumet la politique et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect.

- Employés et bénévoles

Les employés et bénévoles du centre collabore à l'application de la politique. Ils font preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant. Ils doivent informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une insatisfaction de la politique de gestion des insatisfactions.

#### **6. Type d'insatisfaction et traitement**

- a. Insatisfaction en lien avec le fonctionnement d'un service

Toute insatisfaction, verbale ou écrite, en lien avec un service devra être acheminée à la personne responsable de ce service. Cette dernière devra s'assurer de prendre contact avec le plaignant et de lui apporter réponse. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, la personne

responsable du service devra lui demander de formuler son insatisfaction par écrit et l'acheminer à la direction du Centre. La direction traitera l'insatisfaction et répondra au plaignant dans les meilleurs délais. Le conseil d'administration sera informé de toute insatisfaction à ce niveau.

b. Insatisfaction en lien avec un bénévole

Toute insatisfaction, verbale ou écrite, en lien avec un bénévole devra être acheminée soit à la personne responsable du service dans lequel le bénévole œuvre ou encore à la responsable des bénévoles si cela touche des comportements généralisés à l'ensemble des activités de ce bénévole. La personne responsable devra s'assurer de prendre contact avec le plaignant et de lui apporter réponse. Différentes actions pourraient être prises, par exemple rencontre avec le bénévole contre qui l'insatisfaction est déposée, mesures disciplinaires (le cas échéant), rencontre de médiation, etc. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, la personne responsable du service devra lui demander de formuler son insatisfaction par écrit et l'acheminer à la direction du Centre. La direction traitera l'insatisfaction et répondra au plaignant dans les meilleurs délais. Le conseil d'administration sera informé de toute insatisfaction à ce niveau.

c. Insatisfaction en lien avec un employé

Toute insatisfaction, verbale ou écrite, en lien avec un employé devra être acheminée à la direction. Cette dernière devra s'assurer de prendre contact avec le plaignant et de lui apporter réponse. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, la direction devra lui demander de formuler son insatisfaction par écrit et l'acheminer au comité ressources humaines du conseil d'administration. Ce dernier traitera l'insatisfaction et pourra faire appel à l'ensemble du conseil en cas de besoin. Le conseil d'administration sera tout de même informé de toute insatisfaction à ce niveau.

d. Insatisfaction en lien avec la direction

Toute insatisfaction, verbale ou écrite, en lien avec la direction devra être formulée par écrit et acheminée au comité ressources humaines du conseil d'administration. Ce dernier traitera l'insatisfaction et pourra faire appel à l'ensemble du conseil en cas de besoin. Le conseil d'administration sera tout de même informé de toute insatisfaction à ce niveau.