



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR MOISSON MAURICIE / CENTRE-DU-QUÉBEC (Moisson MCDQ)

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

1. But de la politique

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par Moisson MCDQ. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute et d'amélioration continue.

2. Responsable

La personne responsable de l'application de la politique est la direction générale de Moisson MCDQ. Elle agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. La personne responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

La personne responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant
- Répondre au plaignant

3. Plainte

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de Moisson MCDQ par un individu qui s'estime lésé
- Un préjudice subi à la suite d'un évènement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par Moisson MCDQ
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de Moisson MCDQ et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

4. Réception de la plainte

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit (courriel ou poste) :

Gaël Chantrel, directeur général
Moisson Mauricie / Centre-du-Québec
1579, rue Laviolette, Trois-Rivières (Québec) G9A 1W5
direction@moisson-mcdq.org

La communication doit indiquer les éléments concernant la personne plaignante suivants :

- Nom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant
- Motifs de la plainte soumise

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout membre de l'équipe ou contractuel saisi d'une plainte écrite doit la transmettre, dès sa réception, à la responsable de l'application de la politique, soit la direction générale.

Tout membre de l'équipe qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à Moisson MCDQ sa plainte par écrit.

La personne responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à Moisson MCDQ, le préjudice ou la mesure correctrice demandée
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte
Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée
- La politique de traitement des plaintes

5. Création du dossier de plainte

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents)
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

6. Traitement d'une plainte

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, la personne plaignante doit être informée des motifs du retard et des démarches de Moisson MCDQ à ce jour dans le traitement de sa plainte. Elle doit également être avisée du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, la direction générale doit transmettre à la personne plaignante une réponse finale, écrite et motivée.

7. Pour communiquer avec Moisson MCDQ

Si une personne a des questions ou commentaires concernant le traitement des plaintes, elle peut communiquer avec Moisson MCDQ directement avec la personne responsable :

Gaël Chantrel, directeur général
Moisson Mauricie / Centre-du-Québec
1579, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 1W5
819 371-7778, poste 7
direction@moisson-mcdq.org