



Politique de traitement des plaintes

Politique de traitement des plaintes

Le Relais Communautaire de Laval

Table des matières

Objectif	1
Définition d'une plainte	1
Principes directeurs	2
Personne responsable	2
Dépôt et traitement d'une plainte	3
Recours	4
Confidentialité	5
Absence de représailles	5
Entrée en vigueur	6
Formulaire de plainte (membres)	7
Procédure interne (équipe et CA)	7
Registre des plaintes	8

Politique de traitement des plaintes

1. Objectif

La présente politique vise à offrir aux membres du Relais Communautaire de Laval un mécanisme clair, accessible et respectueux pour formuler une plainte concernant les services reçus ou le fonctionnement de l'organisme.

L'organisme s'engage à traiter toute plainte de façon équitable, diligente et confidentielle, dans un esprit d'amélioration continue et de respect des personnes.

2. Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction exprimée par un membre à propos :

- d'un service offert par l'organisme ;
- d'une décision administrative ;
- du comportement d'un employé, d'un bénévole ou d'un autre membre ;
- du non-respect des règles ou politiques de l'organisme.

Ne sont pas considérés comme des plaintes :

- les demandes d'information ;
 - les commentaires généraux ;
 - les suggestions.
-

3. Principes directeurs

Le traitement des plaintes repose sur les principes suivants :

- respect et dignité des personnes ;
- écoute et impartialité ;
- confidentialité ;
- accessibilité du processus ;
- absence de représailles ;
- recherche de solutions.

L'organisme reconnaît le droit des membres d'être accompagnés dans leur démarche de plainte par un organisme externe de soutien, notamment le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes (CAAP Laval), service gratuit et confidentiel.

4. Personne responsable

La plainte est reçue par :

- la direction de l'organisme (direction@relais-communautaire.org)
- ou
- la personne désignée par le conseil d'administration.

Si la plainte concerne la direction, elle est transmise directement au conseil d'administration.

5. Dépôt et traitement d'une plainte

5.1 Modalités

La plainte peut être formulée :

- verbalement ;
- par écrit (courriel, formulaire ou lettre).

Elle doit inclure, si possible :

- le nom du membre ;
- une description des faits ;
- la date ou la période visée ;
- les personnes impliquées.

Les plaintes anonymes sont acceptées, mais leur traitement peut être limité selon les informations fournies.

5.2 Accusé de réception

Un accusé de réception est transmis dans un délai raisonnable (ex. 5 jours ouvrables).

5.3 Analyse

La personne responsable :

- examine la plainte ;
 - rencontre, au besoin, les personnes concernées ;
 - recueille les informations nécessaires.
-

5.4 Décision

Une réponse est transmise au membre dans un délai raisonnable (ex. 20 jours ouvrables).

La réponse précise :

- les conclusions ;
 - les mesures prises, le cas échéant ;
 - les recommandations.
-

6. Recours

Si le membre est insatisfait, il peut demander une révision par le conseil d'administration.

Soutien externe pour porter plainte

Un membre peut obtenir de l'aide pour formuler ou déposer une plainte auprès d'un organisme externe indépendant.

À Laval, ce service est offert par :

Centre d'aide et d'assistance aux plaintes (CAAP Laval) [450 662-6022](tel:450-662-6022)
caaplaval@caaplaval.com Service gratuit et confidentiel.

L'organisme s'engage à informer les membres de l'existence de ce service et à faciliter l'accès à l'information, sans interférer dans la démarche.

7. Confidentialité

Toutes les informations liées à une plainte sont traitées de façon confidentielle.

8. Absence de représailles

Aucune représailles ne peut être exercée contre une personne ayant déposé une plainte de bonne foi.

9. Entrée en vigueur

Adoptée par le conseil d'administration le :

Date : le 4 février 2026

Version simplifiée pour les membres **(affichage / dépliant)**

Comment porter plainte ?

Si vous êtes insatisfait d'un service ou d'une situation, vous avez le droit de porter plainte.

Vous pouvez porter plainte si :

- Un service ne vous a pas satisfait ;
- Vous vous êtes senti mal traité;
- Une règle n'a pas été respectée.

Comment faire ?

- Parler à un membre de l'équipe
OU
- Remplir un formulaire de plainte
OU
- Envoyer un courriel ou une lettre

Ce qui est important :

- ✓ votre plainte sera traitée avec respect
- ✓ Elle restera confidentielle
- ✓ Il n'y aura aucune représailles
- ✓ vous recevrez une réponse

Si votre plainte concerne la direction, elle sera transmise au conseil d'administration.

Formulaire de plainte (membres)

Nom du membre : _____
(Optionnel si vous souhaitez demeurer anonyme)

Téléphone / courriel : _____

Date : _____

Objet de la plainte :

- Service reçu
- Comportement d'un employé
- Comportement d'un bénévole
- Autre : _____

Description de la situation :

Personne(s) concernée(s) (si applicable) :

Ce que vous souhaitez comme solution (facultatif) :

Signature (facultatif) : _____

Procédure interne (pour l'équipe et le CA)

Réception de la plainte

1. Inscription au registre des plaintes
2. Accusé de réception
3. Analyse
4. Décision
5. Suivi
6. Classement confidentiel

Registre des plaintes (outil interne)

Date Nom du membre Objet Responsable Décision Suivi
