

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES



**MARS 2021**

Mis à jour le 26 janvier 2024

## TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE .....	1
2. OBJECTIF.....	1
3. DÉFINITIONS.....	1
4. CHAMPS D'APPLICATION .....	2
5. PROCESSUS D'ACCESSIBILITÉ .....	2
7. PRINCIPES DIRECTEURS.....	2
8. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS .....	3
9. CONFIDENTIALITÉ.....	3

**N. B. :** *En raison de la majorité de femmes à l'emploi chez Groupe Inclusia, l'usage du féminin est utilisé lorsqu'on parle du personnel.*

## 1. PRÉAMBULE

Groupe Inclusia offre des services personnalisés d'accompagnement pour toutes personnes présentant des besoins liés aux différentes finalités de l'emploi ainsi que pour l'installation et l'intégration socioéconomique des personnes immigrantes en région. De plus, l'organisme propose aux entreprises des services visant l'amélioration continue des pratiques de gestion des ressources humaines dont celles liées à l'intégration, la mobilisation et la rétention du personnel.

C'est dans un esprit d'amélioration continue que cette politique de gestion des plaintes a été conçue. Elle se veut un outil supplémentaire qui contribue au processus d'évaluation des services auxquels participent les clients et le personnel.

## 2. OBJECTIF

La politique de gestion des plaintes a pour objectif de contribuer à la satisfaction de la clientèle, à la qualité des services ainsi qu'à l'amélioration du fonctionnement général de l'organisation. Elle vise à assurer que tous les clients recevront un service d'accompagnement respectueux, efficace et équivalent, et le cas échéant, à recevoir et à traiter de façon juste, équitable et en toute confidentialité toutes plaintes.

## 3. DÉFINITIONS

**Client** : Toute personne ou son représentant (intervenant externe, agent, tuteur légal, etc.) qui s'informe ou qui reçoit des services de Groupe Inclusia.

**Plainte (formel)** : Expression verbale ou écrite d'un mécontentement concernant les services offerts ou la manière de les rendre, les comportements du personnel ou le fonctionnement général de l'organisation et qui nécessite une intervention et un suivi de la part d'une employée ou d'une gestionnaire de Groupe Inclusia. La plainte doit être adressée formellement et traitée aussi rapidement que possible.

**Commentaire (informel)** : Expression verbale ou écrite des remarques énoncées par un client en lien avec les services offerts ou la manière de les rendre, les comportements du personnel ou le fonctionnement général de l'organisation et qui nécessite une intervention ou un suivi avec le client afin de bien comprendre son point de vue.

#### 4. CHAMPS D'APPLICATION

La politique de gestion des plaintes s'adresse à l'ensemble des clients et du personnel de Groupe Inclusia.

#### 5. PROCESSUS D'ACCESSIBILITÉ

Groupe Inclusia doit s'assurer de **faire connaître** la politique de gestion des plaintes à l'ensemble du personnel ainsi **qu'à la clientèle**.

Groupe Inclusia met à la disposition du client un questionnaire visant à évaluer les services, la qualité de l'accompagnement et le fonctionnement général de l'organisation. Le client peut, en tout temps, exprimer un mécontentement ou une insatisfaction et déposer formellement une plainte, verbalement (face à face ou téléphone) ou par écrit (télécopieur, courriel ou courrier) et celle-ci sera examinée conformément à la présente politique.

#### 7. PRINCIPES DIRECTEURS

Si un client exprime un mécontentement ou une insatisfaction envers les services offerts, le comportement d'une employée ou le fonctionnement de l'organisation, la personne qui reçoit l'information doit tenter de régler la situation et, le cas échéant, expliquer le processus de gestion des plaintes.

Si le client demeure insatisfait malgré le soutien reçu, l'employée doit alors procéder à la description de la plainte dans le système prévu à cette fin et selon la situation, elle transfère le dossier à la directrice générale, la directrice administrative ou la gestionnaire des ressources humaines.

La personne responsable doit analyser la situation et mettre en œuvre les moyens appropriés pour rechercher une solution équitable et satisfaisante et en aviser le client. Les plaignants doivent être en mesure d'exprimer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement à toute employée de Groupe Inclusia.

## 8. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Une plainte peut être adressée à tout membre du personnel.

### **L'employée de Groupe Inclusia doit :**

- ✎ prendre en note les coordonnées de base du plaignant (numéro de téléphone et nom);
- ✎ être à l'écoute du client qui exprime sa préoccupation ou son insatisfaction et tenter de régler la situation ou informer le client du processus de traitement de la plainte;
- ✎ conserver une inscription dans le système prévu à cette fin et transmettre le dossier à un membre de l'équipe de direction.

### **La directrice générale ou la gestionnaire des ressources humaines doit :**

- ✎ prendre connaissance de la plainte;
- ✎ dans un délai de 2 à 10 jours ouvrables, rencontrer le client (en visio ou présentiel) afin de comprendre la situation dénoncée, explorer différentes pistes de solutions et si possible, convenir d'une solution satisfaisante;
- ✎ assurer la mise en place des actions prévues pour dénouer la situation et informer le client et le personnel, le cas échéant;
- ✎ assurer le suivi approprié de la plainte auprès du personnel, si nécessaire;
- ✎ noter les différentes étapes du processus et les actions mises en place pour solutionner l'objet de la plainte dans le système informatisé de gestion des ressources humaines (FOLKS).

## 9. CONFIDENTIALITÉ

Tous les membres du personnel doivent assurer le traitement des plaintes de façon confidentielle. Les renseignements personnels (nom et numéro de téléphone) du client sont protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Toutefois, le sujet de la plainte peut être présenté aux autres membres de l'équipe à des fins d'apprentissage ou de changement.