

Politique de gestion des plaintes Jardin Humani-Terre

But de la politique

L'organisme Jardin Humani-Terre a adopté la présente politique dans le but de proposer aux usagers, participants, bénévoles et partenaires, une procédure simple et accessible en matière de traitement des plaintes et ainsi maximiser leur satisfaction face aux services et activités de l'organisme.

Principes directeurs de la politique

- Une politique et des procédures adéquates en matière de gestion des plaintes favorisent l'amélioration continue de l'organisme.
- Pour être efficaces, la politique et les procédures en matière de gestion des plaintes doivent être affichées de manière à ce que les principaux intéressés puissent en prendre connaissance facilement.
- Les plaintes doivent être traitées rapidement.
- Les plaignants doivent être informés du résultat du traitement de leur plainte.

Énoncé de la politique

La **Politique de gestion des plaintes** de l'organisme définit ce qu'est une plainte et précise le processus propre à son traitement.

Définition

- Une plainte est l'expression par écrit du mécontentement d'un usager ou partenaire à l'endroit d'employés, de bénévoles ou de l'organisme.
- À titre d'exemple, une plainte peut porter sur une erreur commise, un comportement discourtois ou l'insatisfaction face à une prestation de service.

Responsable du traitement des plaintes

- Le Conseil d'administration de Jardin Humani-Terre agit à titre de responsable du traitement des plaintes.

Affichage de la marche à suivre pour déposer une plainte

- Le Conseil d'administration s'assure que la marche à suivre pour déposer une plainte est affichée, en version imprimée et électronique, bien en vue des usagers et partenaires de l'organisme.

Réception d'une plainte

- Le plaignant doit formuler sa plainte par écrit (avec aide si nécessaire) à la coordination de l'organisme.
- Le plaignant signe le document qui précise les détails de sa plainte et y inscrit la date de son dépôt.
- La coordination de l'organisme communique la plainte au Conseil d'administration.
- Seule une plainte écrite est traitée en conformité avec la **Politique de gestion des plaintes**.
- Une plainte anonyme n'est pas considérée.

Traitement d'une plainte

- Le Conseil d'administration analyse la plainte, au cours des deux mois suivants son dépôt, en examinant tous les éléments d'information portés à son attention et en s'entretenant avec les employés ou bénévoles en cause ainsi qu'avec le plaignant, au besoin.
- Les plaintes sont traitées de façon confidentielle.
- À la suite de son analyse de la plainte, le Conseil d'administration prépare un rapport et détermine la suite des événements en fonction notamment des politiques administratives de l'organisme.
- Au besoin, une médiation externe sera sollicitée afin de faciliter le traitement de la plainte.

Suivi auprès du plaignant et archivage

- Le Conseil d'administration informe le plaignant par écrit des suites données à sa plainte au plus tard deux mois après son dépôt (60 jours).
- Le Conseil d'administration s'assure de conserver les dossiers de chacune des plaintes traitées dans un lieu sûr et confidentiel pendant cinq années.

Mise en œuvre de la politique

Le Conseil d'administration est responsable de l'application de la **Politique de gestion des plaintes**.

Adoption de la politique

La **Politique de gestion des plaintes** a été adoptée par le Conseil d'administration de Jardin Humani-Terre le 25 février 2025.