



Politique de traitement des plaintes

Adoptée le 23 juin 2021 lors de la rencontre régulière du conseil
d'administration de l'AQPSC



Alliance québécoise de la
pédiatrie sociale en
communauté

C.P. 55055 Place-Montmorency
Laval (QC) H7N 6G5

1. Préambule

En vue d'améliorer ses services et interventions auprès de ses membres et partenaires, l'Alliance québécoise de la pédiatrie sociale en communauté (AQPSC) a élaboré une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres de l'Alliance. Le traitement des plaintes tient compte des statuts et des règlements de l'AQPSC, mais également de sa mission, de ses valeurs et de ses objets.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

Il est à noter que la présente politique s'inspire du « Modèle de politique de traitement des plaintes » publié par la Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS).

2. Mission et valeurs de l'AQPSC

L'AQPSC est un organisme démocratique et à but non-lucratif. Sa mission est de « Rassembler, représenter et accompagner les membres afin de promouvoir et optimiser la pratique de la pédiatrie sociale en communauté sur l'ensemble du territoire québécois, dans une perspective de pérennisation de l'approche. »

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions de l'AQPSC :

- Le professionnalisme
- La transparence
- Le respect de l'autonomie
- L'écoute

3. Objets

Les objets, ou objectifs, poursuivis par l'AQPSC sont les suivants :

1. Regrouper en personne morale les centres œuvrant pédiatrie sociale en communauté au Québec qui sont certifiés ou en voie de certification, par la Fondation Dr Julien ou tout autre organisme qui pourrait lui succéder;
2. Promouvoir la mission et le développement de la pédiatrie sociale en communauté au Québec et en assurer la pérennité;

3. Représenter et promouvoir les intérêts de la pédiatrie sociale auprès des tiers et des médias;
4. Intervenir auprès de tout organisme ou gouvernement local, provincial ou fédéral afin de représenter les intervenants en pédiatrie sociale et les assister dans l'obtention ou la mise en place de programme d'aide et de développement.
5. Favoriser le partage des meilleures pratiques entre les membres;
6. Élaborer et proposer des méthodes ou processus de gestion uniformisées pour les centres de pédiatrie sociale;
7. Recevoir et administrer des dons, legs et autres contributions de même nature en argent, en valeurs mobilières ou immobilières;
8. Tenir des assemblées, organiser des conférences ou toutes activités afin de permettre la diffusion et la compréhension des buts et objectifs de la personne morale;
9. Organiser des campagnes de souscription dans le but de recueillir des fonds pour des fins charitables.

4. Définition

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

5. Politique de traitement des plaintes

- i. Toute plainte formelle doit être formulée par écrit.
- ii. Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction du membre, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée, entreprend le traitement de la plainte.
- iii. Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par un comité constitué d'au moins trois personnes (voir 6. i.) .
- iv. Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
- v. La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 20 jours ouvrables.
- vi. Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit au comité de gestion des plaintes. Toute plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :
 - Ses nom et prénoms ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale;
 - Son adresse postale et son adresse de courrier électronique (si possible);
 - Son numéro de téléphone;

- L'objet de la plainte;
 - La description de la situation insatisfaisante;
 - Les résultats souhaités;
 - La signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente;
 - La date.
- vii. Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignant(e)s.
- viii. Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- ix. Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'AQPSC, à sa mission, à ses valeurs ainsi qu'à ses objets.
- x. Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite, elle peut exercer un dernier recours et exprimer sa demande au comité de gestion des plaintes. Le comité donnera suite à cette demande en reconsidérant sa décision ou en adressant la personne à une ressource externe à l'organisme qui a compétence en la matière.
- xi. Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.
- xii. Toute plainte relative à la certification ou à tout sujet clinique doit être acheminée directement à la Fondation Dr Julien.

6. Procédures

- i. Le comité de gestion des plaintes est mis en place. Il est composé d'au moins trois personnes. Il est constitué d'une représentante ou d'un représentant de la direction, d'un(e) membre du conseil d'administration et d'une ou un autre membre de l'AQPSC proposé par le conseil d'administration. Le comité est le seul à rendre une décision.
- ii. Le comité fait un rapport à la direction qui communique la décision à la personne qui a porté plainte et qui assure le suivi administratif de la plainte. Le comité informe le conseil d'administration de ses actions.
- iii. Un rapport des plaintes reçues et traitées est déposé une fois par année au conseil d'administration.
- iv. Un accusé de réception doit être expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables.

- v. Le comité peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si celle-ci est incomplète.
- vi. Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :
 - La date de réception de la plainte;
 - La durée du traitement;
 - Le résultat du processus de traitement;
 - La signature des personnes ayant traité la plainte et la date;
 - Une copie de la plainte et de la réponse finale.
- vii. Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes.

7. Action corrective

Une action corrective vise à éliminer de façon durable les causes d'une non-conformité. Lorsqu'une non-conformité est décelée, la personne responsable doit traiter le problème dans les plus brefs délais. Le traitement doit éliminer la non-conformité à court terme. Par contre, cette action peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut alors mettre en œuvre un correctif plus élaboré ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

- i. La ou le responsable doit décrire la non-conformité qui nécessite une action corrective ainsi que la cause du problème. Cette information doit être notée.
- ii. La ou le responsable doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de service, au besoin :
 - L'action corrective appropriée pour éliminer de façon durable la non-conformité;
 - La personne qui devra appliquer cette action;
 - Le délai pour l'appliquer.
- iii. La ou le responsable doit remettre toutes les informations relatives à la non-conformité à la personne qui doit appliquer l'action corrective.
- iv. L'action corrective est mise en œuvre.
- v. La ou le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action corrective, le résultat, c'est-à-dire qu'il ou elle vérifie si le résultat est satisfaisant, c'est-à-dire que la non-conformité a été éliminée de façon durable.
- vi. La ou le responsable informe par écrit le plaignant du traitement qui a été fait de sa plainte.

8. Adoption et révision

La présente politique doit être adoptée par le conseil d'administration et révisée sur un cycle de cinq (5) ans.