



POSA Source des Monts

Politiques sur la gestion des plaintes

Document interne – Confidentiel

Version 1 – 11 décembre 2025

Approuvé par le conseil d'administration le : 10 février 2026

Table des Matières

Contenu

Politique sur la gestion des plaintes.....	3
1. Objectif du processus.....	3
2. Personnes autorisées à porter plainte.. ..	3
3. Moyen de dépôt.....	3
4. Information à fournir.....	3
5. Traitement.....	4
5.1 Réception de la plainte.....	4
5.2 Analyse et évaluation.....	4
5.3 Investigation.....	4
5.4 Décision et mesures correctives.....	4
5.5 Documentation et archivage de la plainte.....	4
6. Suivi auprès du plaignant.....	4
7. Mesures correctives et prévention.....	4
8. Confidentialité et absence de représailles.....	4
Formulaire de plainte.....	6

POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

1. Objectif du processus

-Permettre aux parties prenantes de signaler des manquements au contrat ou services, aux obligations, aux mandats ou au comportement attendu des gestionnaires, employés et usagers

-Garantir un traitement impartial, confidentiel et documenté des plaintes ;

Identifier les problèmes pour améliorer la gestion et prévenir la répétition des manquements

-Garantir le respect des règles de CNESST ainsi que des lois en vigueur au Canada

2. Personnes autorisées à déposer une plainte

- Les plaintes peuvent être déposées par les usagers, les employés, le conseil d'administration ainsi que les fournisseurs et partenaires.

- Les plaintes à l'endroit de la direction générale doivent être présentées ou transférées sans délai au conseil d'administration. Le conseil peut, au besoin, demander un avis juridique en privilégiant les services gratuits fournis par notre assureur. Les règles entourant le traitement des plaintes exigées par la CNESST doivent être respectées.

3. Moyen de dépôt

La plainte doit être déposée par courriel à la direction générale : direction@posasdm.org et doit comporter des preuves. Dans le cas où une plainte serait dirigée vers la direction générale celle-ci devra être acheminée au président(e) du conseil d'administration. Il est préférable d'utiliser le formulaire officiel prévu à cet effet.

4. Informations à fournir

- Nom de l'organisme*

- Coordonnées de la personne déposant la plainte ;

- Description détaillée de la situation; dates, lieux et personnes concernés ;

- Références aux documents ou preuves à l'appui ;

- Mesures déjà prises pour régler la situation.

*Aucune possibilité de dépôt anonyme

5. Traitement

5.1. La direction générale reçoit la plainte et confirme sa réception

5.2. Analyse et évaluation :

- Vérification de la recevabilité de la plainte ;
- Détermination de la nécessité d'une enquête ou d'un traitement direct de la plainte.

5.3 Investigation

- Désignation d'une personne ou d'un comité pour enquêter;
- Collecte des preuves et témoignages ;
- Garantie de confidentialité et d'absence de représailles.
- Si besoin d'avis juridique, la gratuité de notre accès à des conseil gratuit fourni par notre police d'assurance est privilégié.

5.4 Décision et mesures correctives

-Les décisions et mesures correctives doivent être appliqué dans un délai raisonnable en tenant compte des droits du plaignant ainsi que de la personne visée par la plainte ainsi que la gravité et conséquences des gestes reprochés et les lois en vigueur.

5.5 Documentation et archivage de la plainte

- Toute documentation ou archivage doit respecter notre politique de confidentialité en lien avec la loi 25.

6. Suivi auprès du plaignant

Le plaignant sera informé de la décision prise concernant sa plainte, dans un délai raisonnable après le traitement de celle-ci. L'information transmise inclura le résultat de la décision, ainsi que, au besoin, les mesures correctives ou actions à venir.

7. Mesures correctives et prévention si jugé nécessaire

- Vérification de la mise en œuvre des mesures correctives à la suite de la plainte;
- Identification des actions préventives pour éviter la répétition;
- Conservation d'un registre des plaintes pour analyse et amélioration continue.

8. Confidentialité et absence de représailles

Toutes les plaintes déposées seront traitées de manière strictement confidentielle. Aucune représailles, discrimination ou sanction ne sera exercée à l'encontre de la

personne ou de l'organisme ayant déposé la plainte, ni de toute autre personne ayant collaboré au traitement de celle-ci.

<

FORMULAIRE DE PLAINTE // CONTRAT DE SERVICES

À remplir et envoyer par courriel à : direction@posasdm.org

1. Informations sur le plaignant

Nom de l'organisme : _____

Nom de la personne déposant la plainte : _____

Coordonnées (téléphone et courriel): _____

2. Description de la situation

Date(s) et lieu(x) : _____

Personnes concernées : _____

Description détaillée de la situation : _____

3. Documents ou preuves à l'appui

Veuillez énumérer tous les documents pertinents ou preuves joints à votre courriel :

4. Veuillez indiquer toute action déjà effectuée pour résoudre la situation :

5. Signature

Nom : _____

Fonction au conseil d'administration : _____

Date : _____ Signature _____ :

Note : Le traitement de cette plainte sera strictement confidentiel. Aucune représailles, discrimination ou sanction ne sera exercée à l'encontre de la personne ou de l'organisme déposant la plainte, ni de toute autre personne ayant collaboré au traitement de celle-ci, conformément à notre politique.

6. Accusé de réception

Nom, prénom : _____

Date : _____

Signature : _____