

## Politique de gestion des plaintes

### 1. Clientèle visée

Cette politique s'adresse aux salariés, aux contractuels et aux bénévoles de la Cité et vise principalement les membres utilisateurs. Néanmoins, elle s'adresse également aux visiteurs du centre ou tout autre collaborateur qui entre en contact avec l'organisation ou ses représentants.

### 2. Objectifs de la politique

- S'assurer que Cité GénérAction 55+ est un lieu où s'actualise les valeurs : la réalisation de soi, l'ouverture aux autres, l'engagement social ;
- Être à l'écoute des membres ;
- Améliorer les services.

### 3. Principes directeurs

- La procédure de plainte est facile d'accès et simple à suivre.
- Les plaintes sont accueillies de manière cordiale et traitées avec promptitude par le personnel salarié et les bénévoles.
- Toutes les plaintes se font par écrit et doivent être signées.
- Les plaintes sont dirigées vers le directeur général, ou son remplaçant qui voit à informer et à inclure les personnes concernées dans le processus d'analyse et de résolution.
- Les procédures du traitement des plaintes sont conduites dans la confidentialité et le respect de tous et ce, par toutes les parties.

### 4. Quelques définitions

#### Plainte

« Expression du mécontentement que l'on éprouve », selon les dictionnaires. Ce mécontentement naît généralement d'une insatisfaction en rapport avec un événement, une personne, un service ou un comportement.

### Plainte fondée

La plainte doit être appuyée sur des faits vérifiables. Il ne peut s'agir d'une rumeur, d'un ouï-dire ou d'une simple allégation. Lorsqu'il est reconnu qu'il y a un préjudice à l'endroit de quiconque, la situation demande correction. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

### Plainte non fondée

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'un ouï-dire, d'une simple allégation ou d'une perception ou que la demande est ponctuée d'imprécisions rendant trop complexe la vérification des faits. Ou alors lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

## **5. Les procédures**

Le personnel et les bénévoles de l'Accueil de la Cité est formé au service à la clientèle et informé adéquatement quant à la politique de gestion des plaintes.

Ceux-ci reçoivent la plainte et invitent le plaignant à remplir le formulaire à cet effet, disponible à l'administration ou sur le site Internet de l'organisme, en lui expliquant qu'ils ne sont pas habilités à traiter les plaintes. Une lettre signée d'un plaignant est également acceptée pour entreprendre la procédure.

Le dépôt officiel d'une plainte doit se faire aux bureaux administratifs à l'attention du directeur général pendant les heures régulières d'opération, par la poste ou par le biais du site Internet. Tout autre moyen sera jugé irrecevable.

**Toutes les communications provenant de la direction se font par écrit.**

Pour toute plainte reçue à la direction, il y a émission d'un accusé de réception dans un délai **maximum de trois jours ouvrables**.

Pour une plainte fondée, le plaignant est informé des mesures qui seront entreprises et de la date de la prochaine émission d'information concernant sa plainte dans un délai **maximum de 10 jours ouvrables**.

Dans le cas d'une plainte non fondée, le plaignant est avisé, dans un délai **maximum de cinq jours ouvrables**, de la décision de la direction et des raisons qui l'ont motivée.

Les documents écrits tout au long du processus sont classés et la requête est inscrite dans les statistiques de Cité 55+.

Advenant le cas où le plaignant n'est pas satisfait du règlement de la plainte, il peut le signifier au conseil d'administration par voie électronique à l'adresse suivante :

[ca@cite55.org](mailto:ca@cite55.org)

