

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

**La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.**

## **BUT DE LA POLITIQUE**

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par la Fondation Ressources pour Enfants Diabétiques (FRED). Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

## **RESPONSABLE**

La responsable de l'application de la politique est Annie-Kim Décary. Elle agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. Le responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

### **Le responsable a principalement pour fonctions de :**

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

## PLAINTÉ

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de FRED par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par FRED;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de FRED et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

**L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :**

Annie-Kim Décary  
Directrice générale par intérim  
Fondation Ressources pour les Enfants Diabétiques  
6855, avenue de l'Épée, suite 302  
Montréal (Québec) H3N 2C7  
Téléphone : 514 731-9683  
Courriel : [info@diabete-enfants.ca](mailto:info@diabete-enfants.ca)

**La communication doit indiquer les éléments suivants:**

- Nom du plaignant
- Son adresse
- Son numéro de téléphone
- Son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant
- Motifs de la plainte soumis

**Toute plainte est traitée de façon confidentielle.**

**Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.**

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé/contractuel saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique, soit **Annie-Kim Décary**.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à FRED sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

#### **L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :**

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à FRED, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- La politique de traitement des plaintes.

## **CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct.

#### **Le dossier comporte les éléments suivants :**

- La plainte écrite;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

## TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de FRED ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 25 septembre 2023.

**POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LE RESPONSABLE :**

Annie-Kim Décary  
Directrice générale par intérim  
Fondation Ressources pour les Enfants Diabétiques  
6855, avenue de l'Épée, suite 302  
Montréal (Québec) H3N 2C7  
Téléphone : 514 731-9683  
Courriel : [info@diabete-enfants.ca](mailto:info@diabete-enfants.ca)