



Politique sur traitement des plaintes et de règlement des différends

Adoptée à l'unanimité en CA le 26 mars 2026

1. Préambule

La politique de traitement des plaintes s'inscrit dans les moyens mis en œuvre par le Centre d'action bénévole Solange-Beauchamp (CABSB) pour s'assurer de la satisfaction des usagers, des bénévoles et des employés dans l'actualisation de sa mission.

En ce sens, elle propose des procédures claires et explicites permettant à quiconque l'expression de leur insatisfaction face aux services et activités rendus par le CABSB.

2. Objectifs de la politique

- Disposer d'une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues par les usagers des services, les bénévoles et les employés du CABSB.
- S'assurer que la marche à suivre pour déposer une plainte est connue et accessible aux personnes et organismes visés par la politique.
- Garantir la confidentialité de toutes les personnes impliquées dans un processus de plainte et de règlement des différends.

3. Définitions

Une plainte est l'expression verbale ou écrite du mécontentement d'un individu ou d'une organisation à l'endroit d'employés ou de bénévoles de la CABSB ou de l'un de ses membres.

Pour les fins de la présente politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'un employé, d'un bénévole ou du CABSB.
- L'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant.
- La demande d'une mesure corrective.

4. Rôles et responsabilités

La direction générale est la personne responsable de l'application de cette politique. Cette responsabilité peut être déléguée à l'agente de liaison en santé-sécurité.

Elle s'assure que les plaintes reçues soient traitées conformément à la présente politique et que la marche à suivre pour déposer une plainte est accessible et bien à la vue des usagers et partenaires du CABSB.

5. Mécanismes soutenant l'expression d'une plainte

Une démarche informelle pour faire corriger un problème particulier ou pour nommer une insatisfaction ne constitue pas une plainte au sens de la présente politique, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du CABSBS.

6. Dépôt et réception d'une plainte formelle

Le plaignant peut formuler sa plainte formelle verbalement ou par écrit.

- Si le plaignant le fait verbalement, il communique avec la direction générale, ou la personne qu'elle désigne.
 - Celle-ci rencontre le plaignant pour l'aider à rédiger sa plainte.
 - Le plaignant fournit son nom et son adresse à la personne responsable de sa plainte.
 - Le plaignant signe et date le document afin de formaliser le dépôt de sa plainte.
- Le plaignant peut acheminer sa plainte à la direction générale ou, si la plainte concerne la direction générale, au conseil d'administration.
 - Par écrit, à l'adresse courriel suivante :
Direction générale : direction@cabsb.org
Conseil d'administration : ca@cabsb.org
 - Par la poste au 24 rue Saint-Joseph, Sainte-Thérèse, QC, J7E 3L6.
 - Dans les deux cas, il mentionne dans l'objet « Plainte – à remettre au responsable des plaintes ».
 - Le document remis précise les détails de sa plainte, la date de son dépôt et la signature du plaignant.
- Une plainte anonyme ne peut être considérée. Le plaignant doit être clairement identifié.

7. Traitement

La direction générale, ou la personne qu'elle désigne, analyse la plainte dans les meilleurs délais ou au plus tard un mois suivant son dépôt, en examinant tous les éléments d'information portés à son attention.

- Elle s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées. En ce sens, elle peut, si cela s'avère nécessaire, communiquer avec le plaignant pour obtenir des compléments d'informations lui permettant de bien saisir le contexte. Elle peut, au besoin, faire de même avec toutes les parties liées au litige.
- Elle peut diriger le plaignant vers une autre personne ou un autre organisme, si la situation l'exige.
- À la suite de son analyse de la plainte, elle prépare un compte rendu à l'intention du conseil d'administration (CA) du CABSBS.

- Le CA détermine la suite à donner à la plainte à la lumière du compte rendu et des recommandations de la direction générale et en fonction notamment des politiques administratives du CABSBS.
- Les plaintes sont traitées de façon confidentielle.

8. Suivi auprès du plaignant et archivage

La direction générale, ou la personne qu'elle désigne, informe le plaignant des suites données à sa plainte au plus tard deux mois après son dépôt.

La direction générale s'assure de conserver les dossiers de chacune des plaintes traitées dans un lieu sûr pendant cinq années.

9. Révision de la politique

Cette politique peut être modifiée en tout temps par résolution du conseil d'administration du CABSBS. Elle est revue annuellement afin d'en assurer la conformité.

10. Entrée en vigueur

La ***Politique de gestion des plaintes et règlement des différends*** a été adoptée et mise en vigueur par le CA le 26 mars 2026.