



## Politique de traitement de plaintes

### 1. But de la politique

**1.1** Le Conseil d'administration doit recueillir et traiter toute plainte provenant d'une personne concernant l'organisme, un membre marraine, un père bénévole, un membre partenaire, un membre honoraire, un membre collaborateur ou un employé. La politique vise à assurer le respect de la mission de l'organisme, l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services offerts et d'une responsabilisation de la clientèle et des employés pour le respect de la mission de Nourri-Source Laurentides.

### 2. Qui peut porter plainte ?

**2.1** Toute personne peut porter plainte au Conseil d'administration de Nourri-Source Laurentides pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'organisme, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation adoptée dans les Règlements généraux Nourri-Source Laurentides.

**2.2** Toute personne peut porter plainte au Conseil d'administration de Nourri-Source Laurentides lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un employé ou un bénévole agissant pour Nourri-Source Laurentides manque à une obligation ou à un devoir imposé par les Règlements généraux de Nourri-Source Laurentides.

**2.3** Toute personne peut porter plainte à la Fédération Nourri-Source, lorsqu'elle a des raisons de croire que le Conseil d'administration de Nourri-Source Laurentides ou un membre du conseil d'administration a manqué à ses obligations ou à un devoir imposé dans les Règlements généraux de Nourri-Source Laurentides.

### 3. Définition d'une plainte

**3.1** Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service offert par Nourri-Source Laurentides. Elle peut être formulée verbalement, par écrit ou par courrier électronique.

**3.2** Les objets de la plainte peuvent être en regard :

**3.2.1** d'une obligation imposée par les Règlements généraux de Nourri-Source Laurentides;

**3.2.2** d'une situation qui menace la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants lors des ateliers ou des haltes-nourrissons;

**3.2.3** des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir imposé :

- d'un employé : coordonnatrice, agente de liaison, agente de développement;
- d'un bénévole : membre collaborateur, marraine, responsable, coresponsable;
- d'un membre du conseil d'administration.

### 4. Valeurs

**4.1** Les valeurs qui guident des plaintes sont les suivantes :

- collaboration (souplesse, partage, respect);
- solidarité (transparence, loyauté, confiance);
- serviabilité (diligence, écoute, respect);
- responsabilisation.

## 5. Principes directeurs

**5.1** Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs et de la mission de Nourri-Source Laurentides ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.

**5.2** Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services offerts.

**5.3** Tout employé est tenu de prêter assistance à la personne qui veut formuler ou déposer une plainte.

**5.4** Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens et des délais qui seront pris pour traiter celle-ci.

**5.5** Toute plainte est traitée avec diligence.

**5.6** L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.

**5.7** La personne qui porte plainte est informée, de façon régulière et continue, de l'évolution de son dossier et elle est informée des conclusions de l'examen de la plainte.

**5.8** Nourri-Source Laurentides fait connaître à ses employés et ses bénévoles la politique de traitement d'une plainte.

## 6. Interdiction d'exercer des représaille

**6.1** Le dépôt d'une plainte doit être effectué sans crainte de représailles de la part de la Fédération Nourri-Source, de Nourri-Source Laurentides, des membres du conseil d'administration ou des employés de Nourri-Source Laurentides. Il est important de mentionner qu'il est interdit de menacer une personne, ou un groupe de personnes, de représailles afin qu'elle s'abstienne de formuler une plainte. Toute personne ou groupe de personnes qui croit avoir été victime de représailles peut porter plainte. Au terme de l'examen, Nourri-Source Laurentides informera le plaignant du résultat de son enquête et, le cas échéant, de ses recommandations.

## 7. Avant de déposer la plainte

**7.1** Avant de déposer une plainte, il est important de s'assurer que le dépôt d'une plainte est le recours approprié. S'il s'agit davantage de faire l'état d'une situation, de divulguer un fait ou de régler un conflit interne dans un secteur, il est important de se diriger vers l'agent de liaison pour avoir les réponses aux questions concernant les procédures.

**7.2** De plus, il est important de bien diriger sa plainte à la personne-ressource afin de ne pas créer de conflit d'intérêt pour les employés et/ou les membres du conseil d'administration et/ou les bénévoles.

## 8. Personnes désignées à recevoir la plainte

**8.1** Les membres du conseil d'administration assurent la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires, de 8:30 heures à 17:30 heures, du lundi au vendredi. Le conseil d'administration est informé lors de ses rencontres, ou immédiatement lors de situations jugées urgentes, des plaintes reçues par Nourri-Source Laurentides, de leur nature et de leur traitement. Si les plaintes concernent les employés de Nourri-Source Laurentides, le conseil d'administration assure la réception de la plainte par courriel en tout temps. Le conseil d'administration peut, s'il juge que la situation relève des secteurs, rediriger la plainte vers les employés de Nourri-Source Laurentides. Le conseil d'administration se rencontre immédiatement lorsque la situation est jugée urgente par leur nature ou leur traitement.

**8.2** Si les plaintes concernent un membre du conseil d'administration de Nourri- Source Laurentides, la Fédération Nourri-Source assure la réception de la plainte par courriel en tout temps. Le conseil d'administration de la Fédération se rencontre immédiatement lorsque la situation est jugée urgente par leur nature ou leur traitement.

## 9. Procédures

**9.1** Une des personnes désignées traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. La personne traitant la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis, si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur (personne ou organisme), s'il y a lieu, et s'assure du bien- fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

## 10. Enregistrement d'une plainte

**10.1** La personne qui s'entretient avec le plaignant doit consigner les renseignements suivants:

- les coordonnées du plaignant et/ou de son représentant;
- s'il s'agit d'une plainte contre une personne, le nom de cette personne;
- la date et l'heure de réception de la plainte;
- le ou les objets de la plainte;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

**10.2** Une plainte ne peut pas être retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants:

- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
- La plainte est vexatoire ou de mauvaise foi;
- La personne abandonne sa plainte;
- La personne refuse de collaborer pleinement;
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen;
- La plainte n'est pas de la compétence de Nourri-Source Laurentides.

**10.3** Si la plainte ne relève pas de la compétence de l'organisme :

- Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas;
- Le dossier de plainte est fermé.

**10.4** Dans le cas où la plainte ne peut pas être retenue pour l'examen, une justification écrite sera acheminée au plaignant.

## 11. Traitement d'une plainte

**11.1** Concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant et impliquant un employé ou un bénévole:

Lorsque la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant et impliquant un bénévole, la coordonnatrice doit immédiatement la signaler à la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ), conformément au processus de signalement prévu. La coordonnatrice collabore avec les représentants de cet organisme quant au suivi de la plainte. Bien que la suite de l'enquête appartienne à la DPJ, une plainte retenue par celle-ci entraînera automatiquement et immédiatement une suspension du bénévole concerné. Nourri-Source Laurentides doit aviser par écrit et sans délai de sa suspension auprès des responsables du secteur.

**11.2** Concernant un bénévole

Lorsqu'un parent a une insatisfaction face aux services offerts par un bénévole, il devrait idéalement, dans un premier temps, en faire part à la personne concernée. S'il n'a pu ou voulu lui en faire part ou n'a pas obtenu satisfaction suite à cette intervention, il peut contacter les membres du conseil d'administration par courriel ou en remplissant le formulaire sur le site Internet de Nourri-Source Laurentides. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour du conseil d'administration. Cette plainte doit être dirigée :

**11.3** La coordonnatrice de Nourri-Source Laurentides peut offrir ses services dans une démarche de conciliation si la partie plaignante et la partie visée le souhaitent.

**11.4** Plainte concernant un employé Nourri-Source

La plainte doit être acheminée pour enregistrement au conseil d'administration de Nourri-Source Laurentides. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour du prochain conseil d'administration. Cette plainte doit être dirigée à l'adresse suivante:

Conseil d'administration  
485, rue Labelle  
Saint-Jérôme, Qc, J7Z 5L8  
1-866-436-2763  
[plaintes.laurentides@nourri-source.org](mailto:plaintes.laurentides@nourri-source.org)

### **11.5** Plainte concernant la coordonnatrice

La plainte doit être acheminée pour traitement au conseil d'administration de Nourri-Source Laurentides. Elle sera alors inscrite à l'ordre du jour du prochain conseil d'administration. Cette plainte doit être dirigée à l'adresse suivante:

Conseil d'administration  
485, rue Labelle  
Saint-Jérôme, Qc, J7Z 5L8  
1-866-436-2763  
[plaintes.laurentides@nourri-source.org](mailto:plaintes.laurentides@nourri-source.org)

### **11.6** Plainte concernant les membres du conseil d'administration

La plainte doit être acheminée pour traitement à la coordonnatrice de la Fédération Nourri-Source. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour du prochain conseil d'administration. Cette plainte doit être dirigée :

Fédération Nourri-Source  
CP 98033  
succursale Place Élite Sainte-Thérèse, Qc,  
J7E 5R4 Sans frais : (514) 948-9877 / 1 (866)  
948-5160 [info@nourri-source.org](mailto:info@nourri-source.org)

## **12. Délai pour l'examen d'une plainte**

**12.1** Le processus d'examen d'une plainte ne devrait pas dépasser un délai de 60 jours ouvrables. Nonobstant ce délai, ce processus doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

## 13. Confidentialité

**13.1** Il est important de préciser à la personne qui porte plainte que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'elle n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées. Si malgré cette précision, elle préfère conserver l'anonymat, il faut l'informer que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise puisqu'il sera impossible de la joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires pour faire suivi de la plainte ce qui pourrait entraîner des problèmes lors de l'enquête (ou l'examen de la plainte).

**13.2** S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer le plaignant le plus tôt possible. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen. Si la personne consent à divulguer son identité ou à ce que son identité soit divulguée, le plaignant devra signer un formulaire de consentement prévu à cet effet.

**13.3** Tous les dossiers de plaintes constitués par Nourri-Source Laurentides ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci, sont confidentiels et conservés sous clés dans les bureaux de Nourri-Source Laurentides. Seuls les membres du CA ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application du mandat qui leur est confié.

## 14. Conservation des dossiers

**14.1** Les formulaires, les documents, les notes et les renseignements recueillis lors de l'examen de la plainte font partie du dossier de plaintes.

**14.2** Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les rapports écrits adressés à l'employé ou au bénévole et les décisions concernant le suivi à apporter et le suivi de contrôle sont versés au dossier de celui-ci. L'employé ou le bénévole bénéficie d'un droit aux renseignements personnels qui le concernent.