

 <p style="text-align: center;">DOCUMENT DE GESTION</p>	<p style="text-align: right;">Code : 2019-001</p> <p>Page 1 de 3</p> <p>Type de document : Politique Révision prévue :</p>
<p>Objet : POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DE DE LA QUALITÉ DES SERVICES</p>	
<p>Adopté par : CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CRÉDIL</p>	<p>Adopté le : 31 aout 2015 Entrée en vigueur : 1^{er} septembre 2015 Révisé le : 24 avril 2019</p>
<p>Responsable(s) de son application : La coordination</p>	
<p>Destinataire(s) : Membres du conseil d'administration, employés, stagiaires académiques et bénévoles</p>	

1 ÉNONCÉS DE PRINCIPE

- 1.1 Le CRÉDIL veille à l'amélioration continue de la qualité de ses services ;
- 1.2 Le CRÉDIL prend tous les moyens pour que ses services répondent aux critères de qualité suivants :
 - accessibles;
 - basés sur une relation de courtoisie et de bienveillance;
 - à partir d'informations claires et harmonisées;
 - dispensés avec équité, rapidité, dans le respect des droits et des obligations de ses participants, de ses clients, de ses bénévoles et de ses partenaires.
- 1.3 Le CRÉDIL reconnaît le droit de chaque participant, client, bénévole et partenaire d'exprimer son désaccord ou son insatisfaction à l'égard des services rendus, sans crainte de représailles, et le droit d'obtenir les correctifs appropriés le cas échéant.
- 1.4 Le CRÉDIL considère que les plaintes sur ses services ou sur la manière dont ils sont rendus sont une opportunité d'amélioration continue.
- 1.5 Toutes les personnes impliquées dans un processus de traitement des plaintes sont obligatoirement tenues au respect et à la confidentialité.

2 OBJECTIFS

- 2.1 Le CRÉDIL met en place une politique de gestion des plaintes dans le but d'atteindre les objectifs suivants :
 - Améliorer les pratiques et le fonctionnement du CRÉDIL en matière de gestion des plaintes;
 - Mettre à la disposition des participants, des bénévoles, des clients et des partenaires du CRÉDIL un mécanisme leur permettant d'émettre une plainte concernant une insatisfaction à l'égard d'un service ou de la manière dont celui-ci a été rendu;
 - Assurer un traitement efficace et respectueux des plaintes ;

Objet : POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES	Code: 2019-001 Page 2 de 3

- Sensibiliser les membres du personnel, définir les rôles et harmoniser les actions posées en matière de traitement des plaintes.

3. DÉFINITIONS

- 3.1 PARTICIPANTS :** Toute personne qui reçoit des services ou qui participe aux activités du CRÉDIL, notamment des personnes réfugiées et immigrantes, des stagiaires du programme QSF, des jeunes et des adultes pour qui des stages à l'étranger sont organisés.
- 3.2 CLIENTS :** Ce sont des entreprises, des établissements et des organismes communautaires qui font appel au CRÉDIL pour recevoir des services notamment en interprétariat, en formation, en gestion conseil, etc.
- 3.3 BÉNÉVOLES :** Toute personne qui a fait l'objet d'une entrevue et d'une enquête de sécurité et qui est inscrite sur la liste officielle des bénévoles du CRÉDIL.
- 3.4 EMPLOYÉS :** Toute personne qui est à l'emploi du CRÉDIL dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée.
- 3.5 PLAINTÉ :** Expression nominale formulée verbalement ou de manière écrite de toute insatisfaction à l'égard des services ou de la manière dont les services sont rendus par les membres du personnel du CRÉDIL dans l'exercice de sa mission ;

4 CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique aux employés du CRÉDIL quant à l'ensemble des services rendus aux participants, aux bénévoles, aux clients et aux partenaires du CRÉDIL.

5 RESPONSABILITÉS

- 5.1** Le Conseil d'administration est responsable de l'adoption, de l'application et de la révision de cette politique à tous les trois ans ou selon les besoins;
- 5.2** La coordination a la responsabilité d'informer tout nouveau membre du conseil d'administration, employé, stagiaire académique, et bénévole de l'existence de cette politique;
- 5.3** La coordination est responsable avec l'équipe du CRÉDIL de prendre les moyens pour connaître les besoins et les attentes des participants, des clients, des bénévoles et de ses partenaires et de mesurer périodiquement leur niveau de satisfaction;
- 5.4** La coordination a la responsabilité du traitement des plaintes déposées formellement;
- 5.5** Tous les membres du personnel du CRÉDIL ont la responsabilité de fournir des services qui répondent aux critères de qualité définis dans cette politique;
- 5.6** Dans le cas où la plainte concerne la coordination, la présidence du conseil d'administration est responsable de toutes les procédures normalement assumées par cette dernière;

Objet : POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES	Code: 2019-001 Page 3 de 3

6 PROCÉDURE

- 6.1 Une plainte doit être nominale, formulée par écrit ou le cas échéant être formulée verbalement à la coordination qui donne un soutien pour sa rédaction;
- 6.2 Les chargés de programme peuvent accueillir l'expression de l'insatisfaction des participants, des clients, des bénévoles et des partenaires du CRÉDIL face aux services et doivent les référer à la coordination lorsque ceux-ci désirent déposer une plainte formelle;
- 6.3 Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte par la coordination, un avis de réception est envoyé au plaignant;
- 6.4 À compter de cette date, la coordination dispose de 45 jours ouvrables pour compléter l'examen de la plainte;
- 6.5 Au cours de l'examen, selon la situation, l'employé concerné peut être invité à exprimer son point de vue;
- 6.6 Si le plaignant accepte, sa collaboration peut être sollicitée afin de participer à une démarche de médiation;
- 6.7 L'analyse de la plainte terminée, le plaignant et le défendeur concerné, s'il y a lieu, seront informés, par écrit, dans les 20 jours suivant la fin de l'examen, des conclusions et des mesures visant à corriger la situation;
- 6.8 Si la plainte concerne les services rendus par la coordination, c'est la présidence du conseil d'administration qui en fera le traitement;
- 6.9 Le conseil d'administration est informé de toutes les plaintes;
- 6.10 La coordination dépose un rapport des plaintes au C.A. à la fin de chaque exercice financier;
- 6.11 En cas de désaccord avec les conclusions de l'examen, le plaignant a 60 jours pour exprimer son désaccord par écrit en s'adressant au conseil d'administration;
- 6.12 Dans ce cas, la présidence du conseil d'administration reprendra la procédure du traitement de la plainte et ses conclusions seront définitives et sans appel.