

## **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 L'Alternative Appalaches Inc. 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**

Le responsable de l'application de la politique est Geneviève Couture, directrice de l'Alternative Appalaches Inc. 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.

## PLAINTE

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 L'Alternative Appalaches Inc. 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 L'Alternative Appalaches Inc.;
- 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 L'Alternative Appalaches Inc. et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTE

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

**Mme Geneviève Couture**  
**L'Alternative Appalaches Inc.**  
**250 Caouette Ouest Thetford Mines (Qc) G6G 5S5**  
**Tél : 418-338-6636 Poste 101**  
[direction@alternativeappalaches.com](mailto:direction@alternativeappalaches.com)

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 soumise

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 Geneviève Couture.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à L'Alternative Appalaches Inc. 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 L'Alternative Appalaches Inc., 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 PLAINTE**

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 L'Alternative Appalaches Inc. 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.

## **PLAINTES AU COMMISARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. L'équipe du Commissariat agit en toute indépendance et ses services sont gratuits et confidentiels.

Pour porter plainte, vous devez remplir le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches.

Il existe plusieurs options pour acheminer une plainte au Commissariat :

- En ligne : Le formulaire est disponible directement sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches.
- Par la poste : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services:  
1637, rue Notre-Dame Est, Thetford Mines (Québec) G6G 2V3
- Par courriel : [commissaire.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca)
- Par téléphone : 1 877 986-3587

Ces options vous permettent d'exprimer vos préoccupations et de contribuer à l'amélioration des services offerts.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique a été adoptée le 22 janvier 2025 et entre en vigueur à partir de cette date.

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

**Mme Geneviève Couture  
L'Alternative Appalaches Inc.  
250 Caouette Ouest Thetford Mines (Qc) G6G 5S5  
Tél : 418-338-6636 Poste 101  
[direction@alternativeappalaches.com](mailto:direction@alternativeappalaches.com)**