

**Académie des retraités
de l'Outaouais (ARO)**
***MÉCANISMES INTERNES
D'EXAMEN DES PLAINTES***



**331, boulevard Cité-des-Jeunes,
Gatineau (Québec) J8Y 6T3**

**Téléphone : 819-776-5052
Télécopieur : 819-777-5090**

**aro2@videotron.ca
www.academiedesretraites.ca**

MÉCANISMES INTERNES D'EXAMEN DES PLAINTES

PRÉAMBULE

Le code (mécanismes internes d'examen des plaintes) est un outil de référence qui précise les règles de conduite et les responsabilités des personnes qui oeuvrent au bénéfice *des membres* et de la clientèle de l'Académie des retraités de l'Outaouais (ARO) dans la poursuite de sa mission.

MISSION DE L'ORGANISME

L'Académie des retraités de l'Outaouais s'est donnée comme mission d'encourager le développement et l'épanouissement des retraités par une action éducative et le réinvestissement social des acquis et des expériences.

FORMATION DU COMITÉ DES PLAINTES

Un comité sera formé de deux membres du CA nommés par le CA de l'ARO Lors de la première réunion régulière après l'assemblée générale annuelle, le CA nomme parmi ses membres deux personnes pour siéger au Comité des plaintes.

Démarche pour l'examen interne d'une plainte déposée par une personne

Réception de la plainte

La direction de l'ARO recevra la plainte et advenant un différend, la transmettra au Comité des plaintes qui l'étudiera en toute confidentialité, selon les procédures appropriées.

Les plaintes peuvent être reçues de préférence, par écrit et devraient être dirigées vers le directeur, personne responsable du traitement des plaintes. Les motifs de plaintes qu'une personne usagère peut adresser à l'ARO sont relatifs aux services qu'elle reçoit, qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir.

Si l'objet de la plainte concerne le directeur, personne responsable du traitement des plaintes, la personne plaignante peut s'adresser directement au Comité d'éthique et plaintes de l'ARO, qui sont responsables de recevoir et de procéder au traitement de sa plainte.

Le directeur transmet au CA un bilan des plaintes reçues. Le dossier de plainte est confidentiel.

Note : Veuillez noter que dans le présent document, la forme masculine s'adresse aussi bien aux femmes qu'aux hommes.

Recevabilité de la plainte

Une plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est déposée à l'ARO.

La personne peut formuler une plainte en ce qui concerne les services qu'elle reçoit, qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir de l'ARO, conformément à ses mandats et programmes. Tout autre motif de plainte sera dirigé par le directeur, à l'autorité concernée, qui en avisera ensuite l'auteur de la plainte.

Le comité doit prendre les mesures appropriées pour traiter la plainte et formuler les recommandations pertinentes, le cas échéant.

Plainte refusée

Une plainte qui se veut frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop générale, peut être refusée. La personne en est alors informée par écrit.

Délais dans l'examen de la plainte

La plainte formulée, verbalement ou par écrit, sera examinée dans les jours suivants sa réception. L'ARO accorde un délai de trente jours ouvrables au traitement de la plainte. Cette information sera diffusée aux personnes lors du dépôt de la plainte. Le directeur s'assure de recueillir les informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte.

Une plainte est examinée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, d'après toutes les informations recueillies, que les droits de la personne plaignante n'ont pas été respectés.

Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, le directeur s'assure de recueillir immédiatement les renseignements requis et de prendre les actions qui s'imposent afin d'améliorer la situation le plus tôt possible et informera dans les meilleurs délais le Comité des plaintes de la situation et de sa décision.

Conclusions, mesures correctives et recommandations

Le directeur doit, dans un délai de trente jours ouvrables, informer la personne plaignante par écrit, des conclusions motivées suite à l'examen de sa plainte.

Advenant que le directeur soit visé par un ou des objets de la plainte, il est suggéré que l'examen soit effectué par le Comité des plaintes.

Lorsque les conclusions indiquent des recommandations du directeur ou du Comité des plaintes, le CA de l'ARO doit traiter ses recommandations et s'assurer de l'application de mesures appropriées dans le but ultime d'éviter une répétition de la situation.