



# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Adoption à l'assemblée du conseil d'administration  
24 OCTOBRE 2023

## BUT DE LA POLITIQUE

Cette 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.

Elle a également pour but de mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par la Fondation hospitalière d'Amos 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.

## RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE CETTE POLITIQUE

Le coordonnateur ou la coordonnatrice est responsable de l'application de cette politique. Les membres du comité d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels peuvent s'impliquer dans l'application de cette politique au besoin.

Cette personne a différentes fonctions.

- Veiller à l'application de la présente politique.
- Tenir à jour le registre des incidents de confidentialité.
- 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 la Fondation hospitalière d'Amos 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 la Fondation hospitalière d'Amos 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 la Fondation hospitalière d'Amos Inc. et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Une personne qui désire formuler une plainte pourra utiliser le formulaire de plainte disponible sur le site Web de la fondation ou le faire par écrit à l'adresse suivante :

Fondation hospitalière d'Amos Inc.  
CP 865  
Amos (Québec) J9T 3X4  
Site Web : [www.fondationhospamos.ca](http://www.fondationhospamos.ca)

La communication doit indiquer plusieurs éléments.

- Nom et prénom du plaignant.
- Adresse postale.
- Numéro de téléphone.
- Adresse courriel ou numéro de télécopieur, le cas échéant.
- Motifs de la plainte soumise.
- Qualité du plaignant (en son nom, en tant que tuteur ou titulaire de l'autorité parentale).

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout bénévole ou membre du conseil d'administration qui reçoit une plainte par écrit doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique.

Tout bénévole ou membre du conseil d'administration qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à la Fondation hospitalière d'Amos Inc. sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 30 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait, 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 PLAINTÉ

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 écrite et motivée ayant été acheminée au plaignant.

### TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 30 jours ouvrables à la suite de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit avant 45 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 la Fondation hospitalière d'Amos à 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.

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

Sylvette Gilbert, coordonnatrice

[gestionnaire@fondationhospamos.ca](mailto:gestionnaire@fondationhospamos.ca)

819 732-3915

### ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour suivant son adoption par le conseil d'administration de la Fondation hospitalière d'Amos Inc.

Date de la première adoption	24 octobre 2023
Date de révision	
Date de révision	
Date de révision	