



GESTION DES PLAINTES

Propriétaire : Association des scouts du Canada (ASC)

NUMÉRO

EN VIGUEUR

MARS 2017

ANNULÉ

N/A

1. OBJECTIF

L'objectif de cette politique est de permettre à tout plaignant de communiquer aisément une insatisfaction, par écrit ou verbalement avec l'assurance d'un suivi diligent, prompt et impartial. Le but étant d'accroître le degré de satisfaction des membres envers les activités et services qui leur sont offerts et d'assurer la cohésion des décisions au sein du mouvement.

2. APPLICATION

Considérant nos membres comme étant le centre de nos préoccupations, les représentants et dirigeants, des districts et des groupes acceptent de façon positive toute critique ou plainte leur permettant d'analyser et de rétroagir sur leurs méthodes et décisions.

Ainsi, nous reconnaissons à nos membres, représentants légaux ou grand public :

- Que la procédure de gestion des plaintes doit être largement diffusée et connue de tous ;
- Le droit d'exprimer, ouvertement, leur insatisfaction en regard des services qu'ils ont reçu ou auraient dû recevoir, et ce, sans crainte de représailles de quiconque ou d'empêchement quelconque;
- Le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, ou à défaut, une réponse applicable dans le contexte de la plainte.
- Le droit à la confidentialité des informations transmises.

Toute information relative à une plainte sera traitée avec sensibilité et respect et ne sera transmise qu'aux personnes concernées pour son traitement. **Il est entendu que le traitement de l'information doit être conforme aux obligations requises par la « Loi sur la protection des renseignements personnels ».**

3. RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Tout adulte qui assume une fonction supérieure au palier mis en cause et qui est inscrit sur la liste de recensement (SISC) selon les modalités établies par l'ASC.

4. SANCTION EN CAS DE NON-RESPECT

Tous les adultes de l'Association sont régis par cette politique et ne peuvent agir contrairement à celle-ci. À défaut de le faire, ils pourraient s'exposer eux-mêmes à des mesures disciplinaires.

PROCÉDURE – Dépôt et gestion d'une plainte

Pour le traitement d'une plainte, il est préférable d'utiliser le formulaire prévu à cet effet. Par la suite, l'acheminer au palier supérieur de celui mis en cause ou le faire parvenir au centre national.

Le traitement de la plainte devrait se faire dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Le plaignant sera informé de l'évolution du traitement de sa plainte et de sa conclusion, le cas échéant. Il est impératif que toutes les informations soient conservées au dossier du plaignant, du dépôt de la plainte jusqu'à sa conclusion.

Traitement d'une plainte

1. Prendre connaissance de toute plainte et entrer en contact avec le membre ou son représentant légal dans un délai de trois jours ouvrables suivant son dépôt;
2. Traiter chaque plainte, en collaboration avec le palier concerné, de façon à déterminer les moyens d'intervention les plus susceptibles de répondre aux attentes du membre ou de son représentant légal;
3. Le cas échéant, recommander au palier concerné, la mesure qui lui paraît la plus équitable et la plus satisfaisante;
4. Fournir au plaignant la décision par écrit, dans un délai habituel de dix jours ouvrables après le dépôt de sa plainte ou, à défaut de pouvoir le faire;
5. Informer le membre ou son représentant légal du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une décision lui sera rendue.
6. Si le plaignant n'est pas satisfait, il peut demander une révision. Cette demande peut être formulée dans les trois mois suivant la première réponse. Si nécessaire, le Commissaire national et chef de la direction assurera le suivi du processus de demande de révision avec la collaboration du Conseil d'administration de l'ASC. La décision rendue sera alors finale.

Employés

Si la plainte concerne un employé de l'ASC, celle-ci doit être directement envoyée au Commissaire national et chef de la direction. Si la plainte concerne ce dernier, la plainte devra alors être directement acheminée au président de l'Association des scouts du Canada.

Reddition de gestion et bilan annuel

Pour ce qui est des plaintes reçues au palier du commissariat national, le Commissaire national et chef de la direction assurera la reddition de gestion des plaintes reçues. À cette fin, il produira un rapport annuel et des rapports semestriels des interventions. Par souci de satisfaction de la clientèle et de transparence, nous recommandons fortement aux districts et aux groupes d'appliquer cette même reddition de gestion.

Aux fins de la production de ces rapports et pour rendre compte de la gestion de l'insatisfaction, tous les renseignements relatifs aux plaintes seront consignés au registre prévu à cette fin.

Les plaintes seront revues sur une base annuelle afin d'évaluer la récurrence et la fréquence des plaintes pouvant indiquer le besoin de mettre en place des actions futures.