

Académie des retraités de l'Outaouais

CODE
MÉCANISMES INTERNES D'EXAMEN DES PLAINTES

Membres du Conseil d'administration de l'ARO

Participants au Comité des plaintes :

Pierre Roberge et Serge Bernier

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

CODE 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.

PHILOSOPHIE

L'Académie des retraités de l'Outaouais est fondée sur le principe que la personne est en perpétuel devenir et qu'elle doit poursuivre son développement. Elle souhaite partager ses compétences, son expérience et ses acquis. Toute personne peut ainsi contribuer à son propre mieux-être et au bien-être de son milieu.

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

Réception de la plainte

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

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 et devraient être dirigés vers la personne responsable du traitement des plaintes.

Si l'objet de la plainte concerne le directeur, personne responsable du traitement des plaintes, la personne plaignante peut s'adresser directement au Conseil d'administration de l'ARO (président ou secrétaire), qui sont responsables de recevoir et de procéder au traitement de sa plainte.

Le directeur transmet au Conseil d'administration un bilan du traitement des demandes d'assistance et d'intervention de façon régulière ou sur demande.

Le dossier de plainte est confidentiel.

Recevabilité de la plainte

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

La personne usagère 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.

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 de sa réception. L'ARO accorde un délai de trente jours ouvrables au traitement de la plainte. Cette information sera diffusée aux personnes usagères 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.

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 une autre personne, en l'occurrence, le président ou le secrétaire du Conseil d'administration.

Lorsque les conclusions indiquent des recommandations, l'ARO doit s'assurer de l'application de ces mesures dans le but ultime d'éviter une répétition de la situation.