

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES À CULTURE LANAUDIÈRE

## SECTION I - ENCADREMENT

Culture Lanaudière met en place une politique de gestion des plaintes adressée à ses membres qui visera à formaliser et à baliser le processus de gestion des plaintes à Culture Lanaudière.

## SECTION II – OBJECTIF

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à assurer l'amélioration continue des services aux membres en permettant à Culture Lanaudière de déceler ses faiblesses, de corriger les situations problématiques ou inéquitables et d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui sont soumises.

## SECTION III - CHAMP D'APPLICATION

La *Politique de gestion des plaintes* s'applique à tous les membres du personnel et du conseil d'administration de Culture Lanaudière.

## SECTION IV – DÉFINITIONS

**Plainte :** L'expression écrite de toute insatisfaction à l'égard des services offerts par Culture Lanaudière dans l'exercice de sa mission.

**Admissibilité :** Tous les membres de Culture Lanaudière sont admissibles à la présente politique de gestion de plaintes. Toutefois, les membres du personnel de Culture Lanaudière dans l'exercice de leurs fonctions ne sont pas admissibles.

**Bilan annuel :** Document qui collige les plaintes écrites reçues à l'égard de Culture Lanaudière et présenté aux membres lors de l'assemblée générale annuelle. La période couverte par ce bilan s'échelonne du 1er avril au 31 mars.

## SECTION V – PRINCIPES DIRECTEURS

### Qualité des services

La qualité des services aux membres étant au cœur des préoccupations de Culture Lanaudière, la *Politique de gestion des plaintes* doit être accessible à tous (site WEB).

### Simplicité et diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit à tout employé de Culture Lanaudière en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis et ce, avec diligence.

### Confidentialité et impartialité

Toute plainte doit être traitée par Culture Lanaudière avec la même attention, de façon confidentielle, diligente et impartiale. La confidentialité la plus stricte devra être respectée en ce qui a trait à l'identité du plaignant agissant à titre de personne physique ou d'organisme.

### Transparence

Dans un souci de transparence, le rapport annuel de Culture Lanaudière devra faire état des objectifs poursuivis par Culture Lanaudière à l'égard du traitement des plaintes et des ajustements significatifs qui auront été apportés, le cas échéant, à ses façons de faire.

## SECTION VI – PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

### La direction générale

La direction générale de Culture Lanaudière est responsable du traitement des plaintes.

Elle fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant.

Dès qu'elle reçoit une plainte écrite, la direction générale doit en informer le président dans les plus brefs délais et lui en transmettre une copie.

La direction informera le plaignant par écrit du traitement accordé à sa plainte.

Sur requête du président, la direction générale doit lui transmettre tout projet de réponse à une plainte, pour examen et commentaires.

Elle rédige le bilan annuel (nombre des plaintes, provenance des plaintes, natures des plaintes et délais de réponses), le dépose à la première séance du conseil d'administration qui suit la fin de l'exercice financier.

À titre de responsable de la gestion des plaintes, la direction générale de Culture Lanaudière coordonne le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte reçue.

À chaque réunion du comité exécutif, la direction générale dépose un bilan mensuel.

Elle agit comme intermédiaire entre le plaignant et le président pour le traitement des plaintes.

### Le personnel de Culture Lanaudière

Le personnel de Culture Lanaudière contribue et collabore à l'application de la *Politique de gestion des plaintes*.

Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant et doit avoir pour objectif la résolution immédiate de sa plainte.

L'employé doit informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la *Politique de gestion des plaintes* en vigueur à Culture Lanaudière.

L'employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit et lui fournir au besoin l'assistance requise pour lui permettre de formuler sa plainte, le cas échéant.

L'employé qui reçoit une plainte écrite la transmet sans délai à la direction générale de Culture Lanaudière.

### Le conseil d'administration

Si, après avoir pris connaissance de la plainte écrite et en avoir discuté avec la direction générale, le président estime qu'elle nécessite une analyse plus détaillée, il la soumet à l'attention du conseil d'administration.

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le conseil d'administration procède à son analyse et recommande le traitement à y apporter à la lumière des faits et des explications qui sont portés à son attention.

Après que le conseil d'administration ait statué sur la plainte, le président informe le plaignant par écrit de la décision du Conseil et transmet une copie de sa réponse aux administrateurs de Culture Lanaudière.

L'administrateur qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit et lui fournir au besoin l'assistance requise pour lui permettre de formuler sa plainte, le cas échéant. Il peut également s'offrir pour faire parvenir la plainte écrite.

## SECTION VII - ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente *Politique de gestion des plaintes* entre en vigueur le 8 mars 2007.