

LA GESTION DE PLAINTES EN PROVENANCE DES MEMBRES

Sous la responsabilité du Conseil d'administration

Numéro : 21-2014

adoptée le : 20 mars 2014

évaluée le : 02 mars 2015

16 mars 2016

29 mars 2017

27 février 2018

révisée le : 14 mars 2019

1.0 Préambule

La politique de gestion de plainte de Culture Lanaudière s'applique pour l'administration de plainte en provenance des membres de Culture Lanaudière, des partenaires, d'un tiers ou autre personne qui perçoit avoir été lésé dans ses droits.

2.0 Les objectifs

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à déceler les faiblesses en termes de relations externes, 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.

3.0 Les 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, ses partenaires ou un tiers peuvent déposer une plainte. Toutefois, les membres du personnel de Culture Lanaudière dans l'exercice de leurs fonctions ne peuvent se prévaloir de ce droit.

4.0 La disponibilité de l'information

La *Politique de gestion des plaintes* doit être accessible à tous (site WEB).

5.0 La simplicité et la diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit au directeur général de Culture Lanaudière.

L'administrateur qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit.

Si la plainte touche le directeur général, elle sera acheminée au président de Culture Lanaudière.

6.0 La confidentialité et l'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.

7.0 La transparence

Dans la mesure où la direction générale, après discussion avec la présidence, le juge approprié, un rapport peut être déposé au Conseil d'administration prenant acte des motifs de la plainte et du traitement ou des ajustements significatifs qui auront été apportés. Le directeur général doit toutefois mesurer la pertinence de déposer un rapport écrit au Conseil d'administration.

8.0 Le partage des responsabilités

8.1 La direction générale

- a) Le directeur général de Culture Lanaudière est responsable du traitement des plaintes.
- b) Dès qu'il reçoit une plainte écrite, il doit en informer le président du Conseil dans les plus brefs délais et lui en transmettre une copie. Il doit émettre un accusé réception.
- c) Le directeur général informera le plaignant par écrit du processus enclenché relativement à sa plainte.
- d) À titre de responsable de la gestion des plaintes, le directeur général de Culture Lanaudière coordonne le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte écrite reçue.
- e) Culture Lanaudière dispose de quatre-vingt-dix (90) jours pour répondre par écrit à une plainte écrite.

8.2 Les instances

- a) Si, après avoir pris connaissance de la plainte écrite et en avoir discuté avec le directeur général, si le président estime la nécessité d'une analyse plus détaillée, il la soumet à l'attention du Conseil.
- b) Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le Conseil 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.