



### **Politique de gestion des plaintes**

Le présent document énonce les procédures à suivre afin de déposer une plainte concernant une MDJ et/ou un de ses employés. Ces procédures doivent s'appliquer en conformité avec:

- Les règlements généraux de la Maison des jeunes de L'Ancienne-Lorette
- Le contrat de travail des employés de la Maison des jeunes de L'Ancienne-Lorette
- Le processus d'évaluation des employés de la Maison des jeunes de L'Ancienne-Lorette

L'équipe de la MDJ de L'Ancienne-Lorette s'engage à travailler de manière transparente et responsable afin de fournir des services de grande qualité, accessibles et adaptés aux besoins des jeunes. Malgré cet engagement, des situations problématiques peuvent parfois survenir.

#### **But de la politique**

La prise en considération des plaintes est importante pour nous, c'est pourquoi une politique de gestion des plaintes a été mise sur pied. Cette politique permettra à la MDJ d'améliorer la qualité de ses services en tenant compte des commentaires recueillis. Chaque plainte sera étudiée et analysée. Lorsqu'une plainte sera considérée comme fondée, elle sera enregistrée et fera l'objet de mesures et/ou sanctions appropriées.

#### **Définition d'une plainte**

La plainte est une insatisfaction, formulée par écrit, par un jeune, un parent, un.e citoyen.ne, etc. (en tant que personne physique ou morale). Les plaintes devraient viser la manière dont une action ou une décision ont été mises en œuvre.

#### **Champs d'applications**

Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée en fonction des critères suivants :

1. Manquement/faute éthique ou conduite inappropriée (ex. intervenant qui consommerait de l'alcool avec les jeunes ou qui poserait des gestes à caractère sexuel, animateur qui ne respecterait pas la distance professionnelle requise dans l'exercice de ses fonctions, etc.).
2. Action ou sanction inadéquate (ex. un jeune serait banni d'une MDJ à la suite d'un comportement inapproprié alors qu'un avertissement aurait suffi).
3. Bri de confidentialité (ex. informations confiées par un jeune à un intervenant qui seraient par la suite partagées aux parents ou à l'école). À noter que la confidentialité peut être rompue en cas de danger ou de menace pour le jeune

ou les autres.

4. Non-respect des règlements et de la mission de la MDJ (ex. non-retour des appels, MDJ fermée alors qu'elle devrait être ouverte (évidemment, des exceptions s'appliquent, car des imprévus peuvent arriver), des conflits d'intérêts de la direction ou des membres de l'équipe de travail, etc.).
5. Autres motifs de plaintes pertinents.

## Dépôt d'une plainte

Toute plainte sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange. La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité.

## Procédure détaillée

### Étape 1 : Réception de la plainte

Vous devriez d'abord faire part de vos préoccupations à la personne concernée. Un simple malentendu peut être facilement résolu. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez demander que la question qui vous préoccupe soit traitée comme une plainte officielle. Vous devez présenter votre plainte par écrit sous forme de lettre ou de courriel à l'attention du Comité de gestion des plaintes de la MDJ<sup>1</sup>. Veuillez préciser le préjudice potentiel ou réel et la raison de votre insatisfaction.

Le comité vous transmettra un avis de réception dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de votre lettre ou de votre courriel. Cet avis vous informera des délais prévisibles nécessaires au traitement de votre plainte.

### Étape 2 : Examen de la plainte

Le comité traitera la demande en procédant de la manière suivante :

1. Recueillir l'information pertinente;
2. Confirmer les enjeux et les faits auprès du plaignant;
3. Analyser la plainte en fonction des procédures énoncées et, le cas échéant, des politiques et règlements en vigueur à la Maison des jeunes de L'Ancienne-Lorette;
4. Déterminer si la plainte est valide, c'est-à-dire s'il y a préjudice potentiel ou réel.

### Étape 3 : Conclusion

Le comité informera le plaignant par écrit de l'étude de sa plainte et des mesures correctives qui seront prises sinon, des motifs justifiant le rejet de celle-ci.

### Étape 4 : Appel des conclusions si nécessaire

Si le plaignant s'oppose à la conclusion du comité ou encore si le plaignant demeure insatisfait à la suite de l'application des mesures correctives, le comité l'informera de la possibilité de faire appel par écrit au conseil d'administration de la Maison des jeunes de L'Ancienne-Lorette.

---

<sup>1</sup> Le comité de gestion des plaintes est constitué de la direction générale, de la présidence ainsi que de la vice-présidence du conseil d'administration de la MDJ de L'Ancienne-Lorette. Si la plainte concerne un des membres de ce comité, celui-ci sera automatiquement exclu lors de la gestion de la plainte.

## Étape 5 : Enregistrement

La plainte retenue et traitée sera inscrite dans un registre au service du conseil d'administration, pour fins de reddition de comptes et d'amélioration continue de la qualité des services.

### \*\* AUTRES TYPES DE PLAINTES

Toutes plaintes qui pourraient faire l'objet d'un litige ou de procédures judiciaires sont exclues de la présente politique de gestion des plaintes.

Les plaintes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont également exclues de la présente politique de gestion des plaintes puisqu'elles sont assujetties à des mécanismes judiciaires comme le prescrivent les Lois.

Personnes-ressources pour la plainte :

Direction générale :  
Madame Noémie Dubois-Comtois  
[dg@mdjla.com](mailto:dg@mdjla.com)  
418-871-2819

Présidente du conseil d'administration :  
Madame Ariane Bertrand-Gourdeau  
[arianeO714@hotmail.com](mailto:arianeO714@hotmail.com)

Vice-présidente conseil d'administration :  
Madame Arielle St-Pierre Gagnon  
[arielle.gagnon@gmail.com](mailto:arielle.gagnon@gmail.com)

## RÉFÉRENCES

1. RMJQ, Politique de gestion des plaintes
2. CSSS des Etchemins, Procédure d'examen des plaintes des usagers
3. Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie du Canada, Procédures relatives aux plaintes d'ordre général
4. Secrétariat à l'action communautaire autonome et à l'innovation sociale (SACAIS), Politique de gestion des plaintes du SACAIS