

## Politique de traitement des plaintes externes

Adoptée par le conseil d'administration le 13 mai 2019

---

### PRÉAMBULE

Le Conseil d'administration du SOIT détermine, par la présente, sa *Politique de traitement des plaintes* dont l'objet est de mettre en place les meilleures pratiques de gestion pour améliorer ses services à la clientèle, favoriser un rapport positif entre ses clients et ses intervenants et rendre le traitement des plaintes plus efficace. Ses critères de performance pour répondre avec justesse et équité aux plaintes de ses clients sont les suivants :

- La réactivité : le temps écoulé entre le dépôt la plainte et la prise en charge de la plainte
- La simplicité : le degré de simplicité du processus
- L'accessibilité : la facilité d'accès du dépôt des plaintes
- La flexibilité : la possibilité de s'adapter aux différences contraintes
- La personnalisation : la réponse personnalisée à chaque client

Une telle politique s'avère intéressante à plusieurs égards pour le SOIT. Elle permet notamment d'améliorer ses pratiques d'affaires de façon constante ainsi que la performance de ses employés, de renforcer la qualité de ses services et de contribuer à protéger sa renommée.

Enfin, cette politique vise à encadrer la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception, la création des dossiers de plaintes et ses suivis formels ainsi que la constitution annuelle d'un rapport des plaintes.

### 1.0 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le responsable de l'application de cette politique est le directeur général.

Il s'assure que son personnel comprend bien la teneur de cette Politique et qu'il la respecte.

### 2.0 MÉTHODOLOGIE

#### 2.1 PLAINTES

Aux fins de cette Politique, une plainte constitue l'expression d'un reproche à l'endroit du SOIT ou l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du SOIT et sans que le client n'ait porté plainte.

## **2.2 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Le client qui désire porter plainte peut le faire de vive voix par téléphone ou par courriel ou directement à l'adresse du SOIT :

Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail  
969, route de l'Église – bureau 450  
Québec – G1V 3V4  
418,648.0822 poste 216  
[rh@soit.quebec](mailto:rh@soit.quebec)

Le SOIT doit accuser réception de la plainte dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception, acheminé par courriel, doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel et le reproche fait au SOIT
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte

Dans le cas d'une plainte incomplète, le plaignant recevra un avis comportant une demande de d'informations additionnelles à laquelle il devra répondre dans un délai fixé.

Le SOIT ouvrira un dossier administratif pour assurer le suivi de la plainte.

## **2.3 DOSSIER DE LA PLAINTÉ**

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct.

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- Les objets de la plainte (le reproche à l'endroit du SOIT et le préjudice réel ou potentiel)
- Les étapes de la démarche réalisée pour solutionner la problématique
- Le résultat du processus de traitement de la plainte
- La réponse finale écrite au plaignant
- Le rapport de la plainte
- L'archivage du dossier

## **2.4 TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

Dès sa réception, le SOIT enclenche son processus de traitement d'une plainte.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai de 15 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite.

## **2.5 TRANSMISSION DES INFORMATIONS DU DOSSIER**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander au SOIT, et ce, en tout temps, d'acheminer sa plainte aux autorités concernées. Le SOIT en assurera sa collaboration.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du SOIT.

## **2.6 RAPPORT ANNUEL**

Un rapport annuel est remis en fin d'année financière au conseil d'administration du SOIT.

## **3.0 MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE**

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.



**PARTIE 3 – DOCUMENT À JOINDRE**

**LISTE ET TYPE DES DOCUMENTS REMIS**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**N’oubliez pas de conserver vos originaux**

**SI VOUS AVEZ BESOIN D’AIDE pour remplir ce formulaire ou pour toute question, vous pouvez :**

**→ Communiquer avec l’adjoint à la direction générale**

**→ SOIT : 418.648.0822 poste 216**