



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

La Mosaïque, association interculturelle d'accueil et d'intégration  
des personnes immigrantes de l'Abitibi-Témiscamingue Inc.

## **Politique de traitement des plaintes sur la qualité des services**

Approuvé par le CA le ----- CA-13 décembre 2018



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

## SOMMAIRE

1. Préambule
2. Mission et objectifs de La Mosaïque
3. Définition
4. Principes
5. Traitement d'une plainte
6. Procédures
7. Actions correctives

### **Annexes**

- |          |  |
|----------|--|
| Annexe 1 | Formulaire de plainte sur les services reçus par La Mosaïque |
| Annexe 2 | Formulaire de traitement de la plainte                       |
| Annexe 3 | Formulaire d'action corrective                               |

Téléphone : 819-763-2263  
<https://www.mosaïque-at.ca/>  
225, Rue Perreault Est, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3C5,  
Courriel : [direction@mosaïque-at.ca](mailto:direction@mosaïque-at.ca)



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

## 1. Préambule

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, La Mosaïque a élaboré une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres et des gens de la communauté desservis par l'association. Le traitement des plaintes tient compte de nos statuts et règlements.

La Politique de traitement des plaintes sur la qualité des services tient compte des orientations et des engagements contenus dans la déclaration de services à la clientèle du Ministère de l'immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI). Dans la recherche d'une solution satisfaisante à un problème soulevé, le conseil d'administration est préoccupé par la qualité des services rendus aux membres et à la communauté.

Pour donner une suite à une plainte reçue, La Mosaïque doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

Note : les formulaires en annexes constituent des outils et ne font pas partie de la politique



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

## **2. Mission et valeurs**

La Mosaïque est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de faciliter l'accueil, l'accompagnement et l'insertion des immigrants en Abitibi-Témiscamingue. Cet organisme est une association de personnes des diverses communautés culturelles dont les objectifs sont les suivants:

## **3. Objectifs**

- Développer la compréhension réciproque entre les membres en exerçant la coordination juste et respectueuse des diverses cultures en présence;
- Accueillir chaleureusement les nouveaux immigrants et leur assurer un soutien adéquat lors de leur arrivée en région;
- Faire connaître aux immigrants la vie culturelle de leur nouveau milieu et se faire connaître de leur milieu;
- Encourager et soutenir les initiatives des groupes immigrants en région;
- Collaborer à tout projet visant à mieux comprendre et à développer les mécanismes de l'immigration dans notre région;
- Constituer un pont de dialogue et d'amitié avec la population;
- Soutenir les luttes contre le racisme et la discrimination.

## **4. Définition**

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard de la qualité d'un service rendu par un organisme (ici, La Mosaïque). Une plainte peut être formulée verbalement (informelle) ou par écrit (formelle).

## **5. Principes**

Les plaintes sur la qualité des services permettent de repérer les insatisfactions des citoyens et, au besoin, d'apporter les correctifs nécessaires. Un traitement rigoureux et attentif des plaintes s'avère un indicateur de qualité.



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

La Politique de traitement des plaintes sur la qualité des services vise à :

- Assurer un traitement pertinent des plaintes des citoyens;
- Accroître le degré de satisfaction des citoyens concernant la prestation de services dispensés par le personnel de La Mosaïque;
- Évaluer la qualité des services offerts aux citoyens.

## 6. Traitement d'une plainte formelle

Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit au comité de gestion des plaintes.

- 6.1 Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de la plaignante ou de plaignant, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée, entreprend le traitement de la plainte.
- 6.2 Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par un comité de traitement des plaintes (le comité).
- 6.3 Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
- 6.4 Toute plainte est traitée dans un délai maximal de 60 jours ouvrables, suivant sa réception, sous réserve de circonstances particulières. Le comité ou un membre du personnel désigné par lui, avise la plaignante ou le plaignant dans un délai de (5) cinq jours ouvrables, par courriel ou par courrier, de l'attention portée à sa plainte. Dans l'éventualité où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, la plaignante ou le plaignant est informé des motifs du retard et des démarches entreprises dans le dossier.
- 6.5 Le plaignant ou la plaignante peut utiliser le formulaire de plainte sur les services disponible au bureau de La Mosaïque ou sur le site de l'organisme ou adresser une lettre (courrier ou courriel). Toute plainte formelle doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte et à la plainte:
  - Son prénom et son nom ou dans le cas d'une personne morale, son nom;



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

- son adresse postale complète et son adresse de courrier électronique (si possible),
  - son numéro de téléphone,
  - l'objet de la plainte,
  - la description de la situation insatisfaisante,
  - les résultats souhaités (correctifs attendus)
  - la signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente,
  - la date.
- 6.7 Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- 6.8 Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de La Mosaïque ainsi qu'au code de conduite des administrateurs.
- 6.9 Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite de la décision du comité, elle peut exercer un dernier recours et exprimer sa demande au conseil d'administration. Celui-ci donnera suite à sa demande en reconsidérant la décision du comité ou en adressant la personne à une ressource externe à l'organisme qui a compétence en la matière.

## 7. Procédures

7.1 Le comité de gestion des plaintes est composé d'au moins trois personnes. Il est constitué de deux membres du conseil d'administration et d'une ou un autre membre de La Mosaïque proposé par le conseil d'administration. Le comité est le seul à rendre une décision.

7.2 Le comité peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si celle-ci est incomplète. Il peut réaliser des enquêtes ou entendre les plaignants.



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

7.3 Un des membres du conseil d'administration qui siège au comité (le ou la responsable de ce dossier de plainte) communique la décision à la plaignante ou au plaignant et s'assure que le suivi administratif de la plainte sera réalisé. Le comité informe le conseil d'administration de ses actions.

7.4 Un rapport des plaintes reçues et traitées est déposé une fois par année au conseil d'administration. Le rapport annuel de l'organisme doit en faire mention.

7.5 Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :

- la date de réception de la plainte,
- la durée du traitement,
- le résultat du processus de traitement : décision
- la signature des personnes ayant traité la plainte et la date,
- une copie de la plainte et de la réponse finale.

Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes.

## 7 Action corrective

Une action corrective vise à éliminer de façon durable les causes d'une non-conformité. Lorsqu'une non-conformité est décelée, la personne responsable doit traiter le problème dans les plus brefs délais. Le traitement doit éliminer la non-conformité à court terme. Par contre, cette action peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut mettre en œuvre un correctif plus élaboré ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

6.1.1 La ou le responsable doit décrire la non-conformité qui nécessite une action corrective ainsi que la cause du problème. Cette information doit être notée.

6.1.2 La ou le responsable doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de service ou du CA au besoin :



*La Mosaïque*

Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

- l'action corrective appropriée pour éliminer de façon durable la non-conformité;
- la personne qui devra appliquer cette action;
- le délai pour l'appliquer.

6.1.3 La ou le responsable doit remettre une copie du formulaire Description du problème à la personne qui doit appliquer l'action corrective.

6.1.4 L'action corrective est mise en œuvre.

6.1.6 La ou le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action corrective, le résultat, c'est-à-dire qu'il ou elle vérifie que la non-conformité a été éliminée de façon durable.

6.1.6 La ou le responsable informe par écrit le plaignant du traitement qui a été fait de sa plainte.





Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

## Annexe 1 **Formulaire de plainte sur les services reçus par La Mosaïque**

### Identification

Nom
Prénom
Adresse
Code Postal _____
Téléphone : : (_____) _____ ou (_____) _____
Courriel : _____
Signature : _____ date : _____

### Information sur la plainte

Objet de la plainte
Description de la situation insatisfaisante
Correctifs attendus (résultats souhaité)
Réservé à l'administration
Plainte reçue par : _____, le _____
Plainte traitée par : _____, le _____



La Mosaïque

Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

## Annexe 2 Dossier de plainte réservé à La Mosaïque

### Formulaire de traitement *de la plainte*

#### Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom :	
Prénom :	
Adresse :	
Code postal :	
Numéro de téléphone	
adresse de courriel :	
Commentaires :	

#### Section 2 – Information sur la plainte

1) Plainte reçue	Verbalement <input type="checkbox"/>	Par écrit <input type="checkbox"/> (Annexer la plainte écrite.)
2) Date de la réception de la plainte :	20 - - _____	
3) Objet ou description de la plainte :		



4) Causes ou raisons de la plainte :

### Section 3 – Information sur l'action entreprise pour régler la plainte

1) (Si la plainte était écrite.) Date d'envoi à la personne qui a formulé la plainte de l'avis écrit l'informant du traitement donné à sa plainte : - - \_\_\_\_\_ (Annexer une copie)

2) Délai maximal de 60 jours ouvrables respecté : **Oui**  **Non**

3) Action entreprise pour traiter la plainte :

4) Responsable du traitement :

5) Délai de traitement :

6) Plainte majeure qui nécessite l'application de la procédure liée au traitement des non-conformités et aux actions correctives **Oui**  **Non**

Par : (En lettres majuscules) \_\_\_\_\_

Date : - - \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

#### Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

1) Résultat :			
2) Traitement satisfaisant :		Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Par :	(En lettres majuscules) _____	Date :	20 - -
		Signature :	_____



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

### Annexe 3 Dossier de plainte réservé à La Mosaïque

#### Formulaire d'action corrective

Action corrective en lien avec [Nommer la procédure, le plan, la politique, l'activité, etc.] :

#### Section 1 – Description du problème

1) Description de la non-conformité

2) Causes

#### Section 2 – Action corrective requise

2) Action corrective pour éliminer la non-conformité

7) Responsable de son application

8) Délai d'application

Par : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

#### Section 3 – Résultat

Résultat de l'action corrective



Association interculturelle et d'accueil des immigrants en Abitibi-Témiscamingue

Par : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_