

Mamit Innuat
POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES
- Dépôt d'une plainte formelle -

SECTEUR VISÉ PAR LA PLAINTÉ

- Services sociaux
- Service aux patients
- Développement social
- Service techniques
- Administration et finance
- Direction générale
- Autres secteurs, spécifiez :

EMPLOYÉ VISÉ: _____

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

JE DÉPOSE UNE PLAINTÉ AU REGROUPEMENT MAMIT INNUAT POUR LA RAISON SUIVANTE :

J'ÉVALUE QUE LA DÉCISION RENDUE NE RESPECTE PAS LA POLITIQUE EN VIGUEUR, POUR LA RAISON SUIVANTE :

Date : _____ Signature : _____

Veillez remettre cette plainté au secrétariat de la direction générale ou envoyer par courriel à plaintes@mamit-innuat.com



LE REGROUPEMENT MAMIT INNUAT INC.

Politique relative aux plaintes administratives

Adopté en octobre 2017

TABLE DES MATIÈRES

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS	p. 4
ARTICLE 2 – OBJECTIFS DE LA POLITIQUE	p. 5
ARTICLE 3 – SECTEURS VISÉS.....	p. 5
ARTICLE 4 – PROCÉDURE EN CAS DE PLAINTE.....	p. 6
ARTICLE 5 – TRAITEMENT DE LA PLAINTE.....	p. 6
ARTICLE 6 – PROCESSUS D’APPEL.....	p. 7
ARTICLE 7 – RÔLE DU COMITÉ D’APPEL	p. 7
ARTICLE 8 – ANNEXES.....	p. 8

ANNEXES

FORMULAIRE RENCONTRE AVEC LE DIRECTEUR DU PROGRAMME.....	p. 9
FORMULAIRE POUR LE DÉPÔT D’UNE PLAINTE FORMELLE.....	p. 11
FORMULAIRE DE DEMANDE D’APPEL.....	p. 13

POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES

LE REGROUPEMENT MAMIT INNUAT INC.

Le Regroupement Mamit Innuat Inc. est responsable de la gestion administrative et financière des services et des programmes à l'intention des membres des communautés desservies.

Le Conseil d'administration a adopté au cours des dernières années, des politiques de gestion dans divers secteurs administratifs, dans le but de gérer les affaires courantes de manière juste et équitable, tous en respectant les limites financières de l'organisation.

En adoptant une politique relative aux plaintes administratives, le Regroupement Mamit Innuat exprime sa volonté de respecter un principe fondamental de la justice qui consiste à permettre à un individu ou son représentant de faire valoir son point de vue lorsqu'une décision administrative rendue à son égard par son administration publique, lui apparaît injuste ou inéquitable.

N.B. Prendre note que l'unique utilisation de la forme masculine est utilisée dans le seul but d'alléger le présent texte.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

1.01 Plainte

Signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir, au niveau administratif, un client, un membre ou un employé du Regroupement Mamit Innuat.

1.02 Plaignant

Toute personne qui dépose une plainte.

1.03 Employé

Toute personne travaillant pour le Regroupement Mamit Innuat et régie par les lois sur les normes du travail applicables.

1.04 Directeur général

Personne ayant le mandat d'assurer la direction et la gestion de l'organisation à la lumière des orientations stratégiques établies par le Conseil d'administration.

1.05 Conseil d'administration

Groupe de personnes chargées de surveiller et de gérer l'organisation.

ARTICLE 2 – OBJECTIFS

Objectifs de la politique relative aux plaintes

- ◆ Favoriser la transparence, la justice et l'équité dans l'administration des affaires de la corporation ;
- ◆ Permettre aux clients, aux membres des communautés desservies et aux employés du Regroupement Mamit Innuat d'obtenir justice lorsqu'une erreur, une négligence ou un abus a été commis dans une décision rendue à leur égard ;
- ◆ Améliorer les services du Regroupement Mamit Innuat, au bénéfice des membres, des clients et des employés.
- ◆ Structurer de manière hiérarchique un processus de plainte qui s'appliquera de manière uniforme (pareil pour tout le monde) à toutes les catégories de personnes et ce, dans tous les secteurs.

ARTICLE 3 – SECTEURS VISÉS

Depuis 1988, le Regroupement Mamit Innuat a adopté des politiques de gestion qui ont été rendues publiques au fur et à mesure de leur mise en vigueur. Rappelons qu'une politique définit les orientations, les règlements et les modalités de fonctionnement d'un service ou d'un programme. Les politiques adoptées par le Conseil d'administration visent essentiellement à établir des normes permettant d'administrer les fonds de manière juste et équitable pour l'ensemble des membres des communautés, des clients et des employés du Regroupement Mamit Innuat.

En conséquence, tous les secteurs de la corporation sont visés par la politique relative aux plaintes administratives.

ARTICLE 4 – PROCÉDURE EN CAS DE PLAINTE

Lorsqu'un employé ou un client membre d'une communauté desservie par le Regroupement Mamit Innuat estime que ses droits n'ont pas été respectés, il est en droit de déposer une plainte. Pour ce faire, il conviendra de remplir le formulaire de plainte disponible sur le site web de Mamit Innuat puis l'adresser à la secrétaire de direction qui prendra acte de la plainte, ouvrira le dossier et le fera suivre au directeur concerné.

La plainte doit se faire obligatoirement par écrit et sur le formulaire prescrit. Si la personne n'est pas à l'aise pour écrire en français, elle peut demander à une tierce personne mais ceci devra être mentionné sur le formulaire.

ARTICLE 5 – TRAITEMENT DE LA PLAINTE

À la réception de la plainte, la personne désignée ouvrira un dossier et le transmettra au directeur de service concerné. Si la plainte vise un directeur de secteur, la plainte sera transmise au directeur général.

Le directeur enverra par courrier un accusé de réception ainsi que des informations concernant le processus et le délai de traitement.

Si la plainte vise un ou des employés, le directeur les rencontrera pour avoir leur version des faits. Au besoin, le directeur prendra contact avec le plaignant pour clarification.

Après investigation et traitement, le directeur informera, par courrier, le plaignant, des mesures prises, dans un délai de 30 jours.

Le directeur informera aussi le plaignant que s'il est insatisfait du traitement de la plainte, il pourra déposer un recours au comité d'appel, dans un délai de 10 jours.

Si la plainte vise le directeur général, la plainte sera transmise aux membres du conseil d'administration.

Les captures d'écran, vidéo des faits, etc... peut servir de preuve.

ARTICLE 6 – PROCESSUS D'APPEL

Dans les 10 jours ouvrables de la réception de la décision rendue par le directeur concerné, le plaignant qui s'en déclare insatisfait peut compléter le formulaire prévu pour le dépôt d'une demande d'appel. Le plaignant doit fournir les renseignements suivants :

- Identifier le secteur visé par la plainte ;
- Inscrire son nom, son adresse et son numéro de téléphone ;

- ☐ Expliquer pourquoi il est en désaccord avec la réponse reçue ;
- ☐ Décrire en quoi la politique n'a pas été respectée, selon lui ;
- ☐ Signer et dater le formulaire.

ARTICLE 7 – RÔLE DU COMITÉ D'APPEL

Les décisions contestées sont soumises pour étude au comité d'appel*. Toute plainte doit être traitée et faire l'objet d'une décision. Les trois (3) formulaires, soit les formulaires « Rencontre avec le directeur concerné », « Dépôt d'une plainte » et « Demande d'appel » doivent être complétés par le plaignant et remis au comité d'appel concerné.

La décision du comité, accompagnée de commentaires, est transmise par écrit à la direction générale, lors d'une réunion de travail, dans un délai de trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'appel. La décision rendue par le comité d'appel est irrévocable et exécutoire.

Les délais mentionnés ci-haut doivent être respectés par les deux (2) parties. Un délai non respecté de la part du plaignant entraîne la fermeture de son dossier.

Principales fonctions du comité d'appel

- Le comité d'appel doit prendre connaissance de la « Politique relative aux plaintes » et de la politique en vigueur dans le secteur visé par la plainte.
- Le comité d'appel doit déterminer si la politique a été appliquée conformément aux clauses qui en font partie.
- Dans le cas où le comité d'appel juge que la politique en vigueur n'a pas été respectée, le comité rend la décision qui aurait dû être prise. Dans le cas contraire, le comité d'appel confirme la décision. Toute décision est irrévocable et exécutoire.
- Le comité d'appel transmet par écrit sa décision, avec commentaires, à la direction générale.

* Les comités d'appels sont officiellement mandatés par la direction générale. Chaque comité d'appel est formé de trois (3) personnes dans le but de faciliter la prise de décision en situation de vote. Deux des membres du comité d'appel doivent être étrangers à la gestion du service visé par la plainte, afin d'assurer la plus grande impartialité possible dans l'analyse des plaintes soumises. De plus, les membres des comités d'appel doivent posséder une bonne connaissance de la politique adoptée par le Conseil d'administration et faire preuve d'une capacité d'analyse et d'une impartialité exemplaires.

ARTICLE 8 – ANNEXES

Les annexes ainsi que toute directive, avis et/ou note et/ou tout autre document émis par l'employeur font partie intégrante de la présente politique.

Annexe 1

FORMULAIRE RENCONTRE AVEC LE DIRECTEUR CONCERNÉ

Mamit Innuat
RENCONTRE AVEC LE DIRECTEUR CONCERNÉ
- Demande de révision -

SECTEUR VISÉ

- Services sociaux
- Service aux patients
- Développement social
- Service techniques
- Administration et finance
- Autres secteurs, spécifiez :

EMPLOYÉ VISÉ: _____

IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

MOTIF DE LA DEMANDE:

EXPLICATIONS FOURNIES PAR L'EMPLOYÉ :

Demandeur : _____ Employé : _____

Date : _____ Date : _____

Annexe 2

FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ FORMELLE

Mamit Innuat
POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES
- Dépôt d'une plainte formelle -

SECTEUR VISÉ PAR LA PLAINTÉ

- Services sociaux
- Service aux patients
- Développement social
- Service techniques
- Administration et finance
- Direction générale
- Autres secteurs, spécifiez :

EMPLOYÉ VISÉ: _____

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

JE DÉPOSE UNE PLAINTÉ AU REGROUPEMENT MAMIT INNUAT POUR LA RAISON SUIVANTE :

J'ÉVALUE QUE LA DÉCISION RENDUE NE RESPECTE PAS LA POLITIQUE EN VIGUEUR, POUR LA RAISON SUIVANTE :

Date : _____ Signature : _____

Veuillez remettre cette plainté au secrétariat de la direction générale ou envoyer par courriel à plaintes@mamit-innuat.com

Annexe 3

FORMULAIRE DE DEMANDE D'APPEL

Mamit Innuat
POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES
- Demande d'appel -

SECTEUR VISÉ

- Services sociaux
- Service aux patients
- Développement social
- Service techniques
- Administration et finance
- Direction générale
- Autres secteurs, spécifiez :

EMPLOYÉ VISÉ: _____

IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Courriel : _____

JE DEMANDE UN PROCESSUS D'APPEL POUR LA RAISON SUIVANTE :

Date : _____ Signature : _____

Veillez remettre cette demande au secrétariat de la direction générale ou envoyer par courriel à plaintes@mamit-innuat.com