

# ANNEXE 1

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

### **BUT DE LA POLITIQUE**

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par **la Société Alzheimer de Montréal**. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

### **RESPONSABLE**

Le responsable de l'application de la politique est Mme Jeane Day, directrice générale. Elle agit à titre de répondante et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. La responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

Le responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant;

### **PLAINTÉ**

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de la Société Alzheimer de Montréal par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par la Société Alzheimer de Montréal;

- La réclamation d'une mesure correctrice.

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 de la Société Alzheimer de Montréal et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## **RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Mme Jeane Day  
Directrice générale  
4505, rue Notre-Dame Ouest  
Montréal (Québec) H4C 1S3  
Téléphone : 514-369-0800 poste 1200  
[jday@alzheimermontreal.ca](mailto:jday@alzheimermontreal.ca)

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- Nom du plaignant
- Son adresse
- Son numéro de téléphone
- Son courriel
- Motifs de la plainte soumise

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique, soit Mme Jeane Day.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir sa plainte par écrit à la Société Alzheimer de Montréal.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à la Société Alzheimer de Montréal, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;

- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;

- La politique de traitement des plaintes.

## **CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

## **TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de la Société Alzheimer de Montréal à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le : 21 septembre 2023

**POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LE RESPONSABLE :**

Mme Jeane Day  
Directrice générale  
4505, rue Notre-Dame Ouest  
Montréal (Québec) H4C 1S3  
Téléphone : 514-369-0800 poste 1200  
jday@alzheimermontreal.ca