



Ordre
des ingénieurs
du Québec

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

N° 1121-04-10

Politique :

N° 1121-04-10

Politique de traitement des plaintes

Adoption par le Conseil d'administration :	2016/06/22 CDA-2016-158	Entrée en vigueur :	2016/06/22
Dates de révision par le Conseil d'administration :	Tous les trois ans		
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none">Assurer un traitement efficace, neutre et impartial des plaintes		
Responsable de l'émission de la politique et de son actualisation :	<ul style="list-style-type: none">Conseil d'administrationSecrétaire de l'Ordre		
Politiques liées	<ul style="list-style-type: none">N.A.		
Procédures découlant	<ul style="list-style-type: none">N.A.		
Formulaires associés	<ul style="list-style-type: none">N.A.		

Note : Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

1. CONTEXTE

Afin de maintenir la confiance que témoignent les ingénieurs et le public envers l'Ordre et d'offrir un service de qualité, l'Ordre doit prévoir un moyen de donner suite de façon efficace et durable aux insatisfactions qui pourraient être vécues par toute personne qui s'adresse à lui.

Cette politique s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services et d'engagement de l'Ordre envers ses membres et le public.

2. OBJECTIFS

La présente politique vise à assurer un traitement efficace, neutre et impartial des plaintes et ainsi offrir un service de qualité aux personnes qui s'adressent à l'Ordre.

3. APPLICATION

La présente politique s'applique aux plaintes qui sont liées au droit d'une personne d'être traitée par l'Ordre avec justice, respect et équité.

À titre indicatif et de manière non exhaustive, les plaintes portant sur les sujets suivants ne sont pas visées par la présente politique :

- une décision rendue par un syndic dans l'exercice de ses fonctions ;
- une décision pour laquelle la loi prévoit un mécanisme de réexamen, de révision ou d'appel ou la possibilité de s'adresser à une autre instance ;
- la conduite d'une audience par le conseil de discipline.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, la présente politique ne s'applique pas aux travaux du syndic, à l'inspection professionnelle et à la pratique illégale.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Une plainte doit être traitée avec confidentialité, neutralité, impartialité, respect et diligence, en tenant compte de sa complexité, du nombre de plaintes et de la disponibilité des ressources.

La personne qui a porté la plainte doit être informée de la réception de celle-ci, du délai de son traitement, du résultat et, le cas échéant, des mesures qui seront prises afin de corriger la situation de même que du délai dans lequel ces mesures seront appliquées.

Le personnel de l'Ordre doit fournir une assistance à la personne qui désire porter plainte.

Le traitement d'une plainte se fait dans le respect des droits des personnes impliquées.

5. PROCESSUS DE PLAINTE

Le présent processus s'applique à une plainte qui ne peut être réglée séance tenante, à la satisfaction du plaignant, tel qu'illustré par le diagramme joint en annexe à la présente politique.

Transmission de la plainte

La plainte est transmise par courriel à l'adresse suivante : plaintes@oiq.qc.ca

Réception et inscription de la plainte dans le registre des suivis

Dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte, le Bureau de la présidence transmet un accusé de réception au plaignant et une copie de la plainte au directeur général et au président. Le Bureau de la présidence inscrit la plainte dans le registre de suivi des plaintes, en y indiquant les renseignements suivants :

- la date de réception de la plainte et sa nature ;
- le nom du plaignant ;
- le service concerné par la plainte ;
- le nom de la personne responsable de son traitement ;
- la priorité de traitement accordée à la plainte ;
- la date visée pour fournir une réponse au plaignant.

Le registre de suivi des plaintes est mis à jour selon l'évolution du traitement.

Examen de la plainte, délai de traitement et information transmise au plaignant

Le directeur général et le président examinent conjointement la plainte afin de déterminer l'action à prendre et le Bureau de la présidence en informe le plaignant dès que possible. Le Bureau de la présidence procède au traitement de la plainte et assure le suivi des mesures qui, le cas échéant, seront prises afin de corriger la situation. Le délai de traitement de la plainte ne doit pas excéder 30 jours ouvrables. Toutefois, lorsque la plainte vise le président ou conjointement le président et le directeur général, le délai de traitement ne doit pas excéder 40 jours ouvrables.

Dès que possible, le Bureau de la présidence informe le plaignant du résultat de l'examen de la plainte y compris, le cas échéant, des mesures correctives qui seront prises afin de corriger la situation. À moins de circonstances particulières, les mesures doivent être appliquées dans les six mois de la décision.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Bureau de la Présidence assure le suivi du traitement des plaintes. Le président assure, conjointement avec le directeur général, le traitement juste, équitable, neutre et impartial d'une plainte et l'application de la présente procédure. Le président dépose un rapport des plaintes reçues à chaque séance du Conseil d'administration faisant état du suivi accordé à chacune d'elles. Lorsque la plainte vise le directeur général, le président assume les fonctions dévolues par la présente politique à celui-ci.

Les membres du personnel de l'Ordre prête assistance à toute personne qui veut déposer une plainte, notamment en l'informant du processus à suivre pour ce faire.

7. RÉVISION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

Le Conseil d'administration révisé la Politique tous les trois ans.

8. DIFFUSION PUBLIQUE

La présente Politique est accessible à toute personne.

