Politique sur le traitement des plaintes liées à la prestation de services

Adoption	1er décembre 2022 (CDA-2022-240)	**Entrée en vigueur**	1er décembre 2022
Révision			
Responsables	Bureau de la présidence Comité de gouvernance et d'éthique		
Documents liés (le cas échéant)	Déclaration de services de l'Ordre		

CONTEXTE

Afin de pouvoir pleinement jouer son rôle, l'Ordre des ingénieurs du Québec doit continuer à bénéficier de la confiance de ses membres et du public en général. La prestation de services de qualité et conformes aux valeurs de l'Ordre est l'un des éléments clés pour maintenir cette confiance.

Le traitement des plaintes s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la prestation de services de l'Ordre.

OBJECTIFS

L'objectif de la présente politique est d'assurer un traitement neutre, efficace, transparent et diligent des plaintes, dans le respect des attributions de chacun des intervenants et des principes d'éthique applicables à l'Ordre.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique aux plaintes qui concernent la prestation de services de l'Ordre.

RESPONSABLES

Le Bureau de la présidence est responsable du traitement des plaintes visées à la présente politique. Toutefois, une plainte qui porte sur un service rendu par la présidence est traitée par la présidence suppléante selon les dispositions de la présente politique.

Les employés de l'Ordre prêtent assistance au Bureau de la présidence ainsi qu'à la personne qui a formulé une insatisfaction, notamment en l'informant de son droit de déposer une plainte.

PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

5.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Toute plainte doit faire l'objet d'un suivi visant à cerner correctement l'enjeu concerné et à déterminer les corrections qu'il convient d'apporter le cas échéant. Toutefois, aucun suivi n'est requis dans le cas où la plainte s'avère frivole, vexatoire ou déraisonnable ou que la personne qui l'a formulé a autrement obtenu satisfaction.

Le traitement des plaintes se fait dans le respect du cadre normatif de l'Ordre et des attributions des personnes concernées, notamment la direction générale et le Bureau du syndic. Entre autres :

- La personne qui a formulé la plainte doit, en temps opportun, être orientée vers tout processus de révision dont elle peut se prévaloir ;

- Lorsque la plainte relève de la compétence d'un autre organisme ou d'une autre personne, notamment la personne responsable de la protection des renseignements personnels, la personne qui a formulé la plainte en est informée dans les plus brefs délais.

5.2. PROCÉDURE

Les plaintes sont traitées selon une procédure adoptée par le Bureau de la présidence.

Cette procédure doit répondre aux objectifs de la présente politique et prévoir ce qui suit :

- la transmission d'un accusé de réception à la personne qui a formulé la plainte ;

- la communication à la personne qui a formulé la plainte, le suivi qui a été effectué et les mesures correctrices qui seront apportées le cas échéant ;

- les délais applicables à la transmission de l'accusé de réception, au traitement de la plainte et à la communication sur le suivi effectué.

REGISTRE

Les plaintes reçues sont consignées dans un registre, lequel contient, à l'égard de chacune des plaintes reçues, les informations suivantes :

- la date de la réception de la plainte et l'identité de la personne qui l'a formulée ;

- la nature de la plainte et la direction ou le service concerné ;

- le suivi qui en est fait ainsi que la date à laquelle la personne qui a formulé la plainte en a été avisée.

REDDITION DE COMPTE

Un rapport sur les plaintes reçues est déposé à chaque séance ordinaire du Conseil d'administration. Il n'est pas requis de déposer un rapport à une séance dématérialisée au sens de l'article 4.4 des *Règles de conduite des affaires du Conseil d'administration* (CDA-2014-047).

RÉVISION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

Le Comité de gouvernance et d'éthique révise cette politique tous les 3 ans.