



ADHARA

Politique de traitement des plaintes

DERNIERE MISE A JOUR : 21 MAI 2026

Adoptée en version originale par le CA en 2022
Révisée et adoptée en résolution le 21 mai 2026

Objet

La présente politique vise à assurer un traitement confidentiel et équitable des plaintes, et à préciser comment les membres et usagers peuvent faire part d'un signalement auprès de personnes ressources.

Cette politique prévoit le traitement des plaintes signalées à l'encontre de toute personne représentant ADHARA, en tant qu'employé.e, bénévole ou prestataire lié par un contrat.

Définition

Une plainte est le signalement d'une conduite, d'une action ou d'une pratique, inappropriée au regard des valeurs, du code de conduite des personnes employées, ou des règlements généraux d'ADHARA.

Pour toute insatisfaction liée aux services, qui ne relève pas d'un signalement pour une conduite, une action ou une pratique inappropriée, la personne usagère peut se référer directement à la coordination, coordo@adharaqc.org, ou à la direction, direction@adharaqc.org

Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être formulée :

Verbalement, auprès de la direction générale ou d'un membre du conseil d'administration

Une plainte verbale est reconnue lorsqu'une personne exprime clairement une insatisfaction et souhaite qu'elle soit traitée. Elle est alors consignée par écrit et traitée comme une plainte écrite.

Par écrit, par courriel adressé à la direction, direction@adharaqc.org ou, aux membres du comité exécutif du Conseil d'Administration, ca@adharaqc.org, lorsque la plainte porterait sur la direction, ou si cette dernière pourrait avoir un conflit d'intérêt à la traiter.

La personne déposant la plainte doit partager ses coordonnées et ses informations d'identification (nom, prénom et relation avec ADHARA), afin d'être contactée et rencontrée par le comité en charge d'assurer le traitement de la plainte.

Responsable

La direction, secondé par un comité dont les membres sont nommés par le conseil d'administration, est responsable du traitement des plaintes. Si la plainte concerne la direction, la plainte est traitée uniquement par le comité de traitement des plaintes.

Accusé de réception

Un accusé de réception doit être envoyé à la plaignante (ou aux plaignantes, le cas échéant) dans un délai maximal de 10 jours ouvrables.

Analyse et traitement de la plainte

Le traitement de la plainte est mené par un comité dédié, dont les membres ont été nommés par le Conseil d'administration. Chaque étape du traitement de la plainte est documentée par écrit et conservée de manière confidentielle, dans le respect de la politique de protection des renseignements personnels.

Le processus de traitement des plaintes respecte les grandes étapes suivantes :

1/ Évaluation de la recevabilité de la plainte

Cette étape permet d'analyser si les motifs de plaintes relèvent de la politique de traitement des plaintes, et, si les éléments apportés sont suffisants pour déterminer que la plainte est recevable.

La décision de recevabilité doit être communiquée à la personne plaignante, en partageant les motifs soutenant la décision.

2/ Analyse de la plainte

Cette étape vise à recueillir des éléments additionnels, par le biais d'entrevues formels, de collecte de document de toute sorte, d'informations rapportées, orales ou écrites, du contenu audio ou vidéo, et de tout support en lien avec la plainte déposée. Le comité se réserve le droit de rencontrer plusieurs personnes, à plusieurs reprises, dans le cadre de son analyse du traitement de la plainte.

3/ Conclusion de la plainte

Le comité en charge de la plainte prendra comme décision soit :

- De définir la plainte comme fondée, et d'établir les mesures correctives appropriées ;
- De définir la plainte comme non-fondée, et de documenter les motifs permettant cette conclusion ;

Les décisions prises par le comité reposent sur une démarche objective, une analyse rigoureuse et non biaisée des éléments constitutifs de la plainte et de son motif, et prennent comme référence les documents cadre d'ADHARA tels que les règlements généraux, le code de conduite des personnes employées, et les valeurs de l'organisation.

Délai de réponse

Une réponse est transmise dans un délai raisonnable à la personne plaignante, généralement dans un délai maximal de 30 jours. Lorsque ce délai ne peut être respecté, la personne plaignante doit en être informée.

Suivi

Une réponse est transmise à la personne plaignante (ou aux personnes plaignantes), incluant les conclusions de l'analyse et, le cas échéant, les mesures prises ou envisagées. ADHARA conserve une trace des plaintes reçues et de leur traitement.

Confidentialité

Les renseignements liés à une plainte sont traités de manière confidentielle par les membres du comité saisi pour le traitement de la plainte, et la personne ayant reçu le dépôt de plainte.

Un accord de confidentialité sera signé par toutes les personnes rencontrées dans le cadre de l'analyse de la plainte afin d'assurer le respect de la confidentialité.

Le contenu de la plainte et tous les éléments d'analyse et du traitement de la plainte sont conservés dans le respect de la politique de protection des renseignements personnels.

ADHARA respecte ses obligations envers les lois en vigueur et se réserve le droit, aux égards de ces obligations, de rapporter le contenu d'une plainte ou d'un des éléments de la plainte aux autorités compétentes, lorsqu'applicable.

Diffusion

La politique est rendue accessible aux membres et aux usagères par les moyens de communication de l'organisme, notamment par la distribution d'un document imprimé lors de chaque activité ou rencontre de suivi, et la disposition d'une affiche dans ces locaux.