

# COMPLEXE MULTI-DISCIPLINAIRE LES ESTACADES

## Annexe 3

Date d'entrée en vigueur:  
9 juin 2020

## TITRE

### PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

#### 1. OBJECTIFS

Le présent processus vise à encadrer de façon claire, équitable et transparente le traitement des plaintes formulées à l'endroit du **Complexe Multi-Disciplinaire les Estacades (CMDE)** et du **Complexe sportif Promutuel Assurance**

Il a pour objectifs de :

- Assurer un traitement rigoureux, impartial et diligent des plaintes;
- Protéger les droits des personnes concernées;
- Prévenir la répétition de situations problématiques;
- Respecter les obligations prévues par la **Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi 25)**, lorsque des renseignements personnels sont en cause.

#### 2. PORTÉE

Le présent processus s'applique à toute plainte formulée par :

- Un usager ou spectateur;
- Un employé ou stagiaire;
- Un partenaire ou un fournisseur;
- Toute autre personne interagissant avec le CMDE.

Les plaintes peuvent notamment concerner :

- Les services offerts;
- Le comportement d'un employé, d'un bénévole ou d'un usager;
- La sécurité des installations;
- La protection des renseignements personnels;
- L'utilisation des actifs informationnels ou des images de vidéosurveillance.

### 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Le traitement des plaintes repose sur les principes suivants :

- **Accessibilité** : toute personne peut formuler une plainte sans crainte de représailles;
- **Confidentialité** : les renseignements personnels sont protégés à chaque étape;
- **Impartialité** : la plainte est analysée de manière objective et équitable;
- **Diligence** : les délais de traitement sont raisonnables et respectés;
- **Traçabilité** : chaque plainte fait l'objet d'un suivi documenté.

### 4. DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

#### 4.1 Modalités de dépôt

Une plainte peut être déposée :

- Verbalement (en personne ou par téléphone);
- Par écrit (courriel, formulaire, lettre);
- Par tout autre moyen reconnu par le CMDE.

La plainte doit, dans la mesure du possible, contenir :

- Le nom et les coordonnées du plaignant;
- La description des faits;
- La date, l'heure et le lieu de l'événement;
- Les personnes impliquées, le cas échéant.

### 5. ANALYSE ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

#### 5.1 Responsable du traitement

- Le **directeur général** est responsable du traitement des plaintes;
- Lorsqu'une plainte concerne la protection des renseignements personnels, le **responsable de la protection des renseignements personnels** est impliqué;
- Le directeur général peut déléguer l'analyse à une direction de service, lorsque pertinent.

## 5.2 Étapes de traitement

Le traitement d'une plainte comprend généralement les étapes suivantes :

1. Analyse préliminaire de la recevabilité;
2. Collecte des informations pertinentes (témoignages, documents, images, etc.);
3. Analyse des faits et des politiques applicables;
4. Détermination des conclusions;
5. Identification des mesures correctives, le cas échéant.

## 6. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES IMAGES

- Seuls les renseignements nécessaires au traitement de la plainte sont utilisés;
- L'accès aux informations est limité aux personnes autorisées;
- Les images de vidéosurveillance sont consultées uniquement lorsque justifié et conformément aux procédures en vigueur;
- Toute communication d'informations à l'externe requiert une autorisation appropriée.

## 7. DÉCISION ET COMMUNICATION

### 7.1 Décision

À la suite de l'analyse, le CMDE rend une décision qui peut inclure :

- Le rejet de la plainte;
- L'acceptation partielle ou totale de la plainte;
- La mise en place de mesures correctives ou préventives.

### 7.2 Communication au plaignant

Dans la mesure du possible, une réponse est transmise au plaignant **dans un délai de trente (30) jours** suivant la réception de la plainte, sauf situation exceptionnelle.

La réponse indique :

- Les conclusions générales;
- Les mesures prises ou envisagées, le cas échéant.

## **8. MESURES CORRECTIVES ET SUIVI**

Lorsque requis, le CMDE met en place des mesures visant à :

- Corriger la situation;
- Réduire les risques de récurrence;
- Améliorer les pratiques et les services.

Un suivi peut être effectué afin de vérifier l'efficacité des mesures adoptées.

## **9. CONSERVATION DES DOSSIERS DE PLAINTE**

- Les dossiers de plainte sont conservés de façon sécuritaire;
- L'accès est restreint aux personnes autorisées;
- La durée de conservation est limitée et conforme aux obligations légales;
- Les dossiers sont détruits de façon sécuritaire à l'échéance des délais applicables.

## **10. ABSENCE DE REPRÉSAILLES**

Aucune mesure de représailles ne peut être exercée à l'encontre d'une personne ayant formulé une plainte de bonne foi.

## **11. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent processus entre en vigueur à la date de son adoption par la direction et demeure applicable jusqu'à sa modification ou son remplacement.

*Le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*

