

COMPLEXE MULTI-DISCIPLINAIRE LES ESTACADES

Annexe 3	TITRE
Date d'entrée en vigueur: 9 juin 2020	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 PLAINE

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 PLAINE

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 PLAINE

- 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.

