

ÉA

ORDRE DES
ÉVALUATEURS
AGRÉÉS DU
QUÉBEC

Politique de traitement des plaintes

Politique de traitement des plaintes

Classification de la politique	Politique de gouvernance
Adoption	Conseil d'administration 14 novembre 2019 (1920-CA-049)
Entrée en vigueur	1 ^{er} janvier 2020
Responsable de l'élaboration et de la révision de la politique	Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines
Responsable de l'application de la politique	Directeur général et secrétaire de l'Ordre / Président de l'Ordre
Révision de la politique	Au minimum trois ans

© Ordre des évaluateurs agréés du Québec, 2019
450-415, rue St-Antoine Ouest
Montréal (Québec) H2Z 2B9
Tél. : 514-281-9888 / 1-800-982-5387

Toute reproduction d'une partie quelconque de ce document par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

Toute reproduction d'une partie quelconque de ce document par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
ÉNONCÉ GÉNÉRAL	3
RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	3
EXCLUSIONS.....	3
2. PROCESSUS DE PLAINTÉ	4
Transmission de la plainte	4
Réception et inscription de la plainte dans le registre des suivis.....	4
Examen de la plainte, délai de traitement.....	5
Information transmise au plaignant.....	5
Dossier de plainte et fermeture du dossier.....	5
Annexe	6

1. INTRODUCTION

Afin de maintenir la confiance que témoignent les évaluateurs agréés 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.

Cette politique a pour objectifs d'assurer un traitement équitable, confidentiel, efficace, neutre et impartial des plaintes adressées et ainsi offrir un service de qualité aux personnes qui s'adressent à l'Ordre.

ÉNONCÉ GÉNÉRAL

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.

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.

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

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

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le directeur général et secrétaire de l'Ordre assure le suivi du traitement des plaintes. Le président assure, conjointement avec le directeur général et secrétaire de l'Ordre, 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.

Le 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.

EXCLUSIONS

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 l'usurpation de titre.

Toute demande concernant un reproche, l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir une personne ou la demande d'une mesure correctrice exprimée par un assuré à l'endroit du **Fonds d'assurance de la responsabilité professionnelle** est exclue de la présente politique. Ces plaintes sont régies par la POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE REGLEMENT DES DIFFERENDS du Fonds d'assurance de la responsabilité professionnelle de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec.

2. 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.

Pour les fins de la présente Politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de l'Ordre;
- l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant;
- la demande d'une mesure corrective.

TRANSMISSION DE LA PLAINTE

Le plaignant qui n'est pas satisfait des réponses ou informations obtenues par le personnel de l'Ordre et qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante : plainte@oeaq.qc.ca

Les informations suivantes sont requises :

- nom du plaignant
- adresse
- numéro de téléphone
- adresse courriel, le cas échéant
- Objet du courriel : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »

RÉCEPTION ET INSCRIPTION DE LA PLAINTE DANS LE REGISTRE DES SUIVIS

- Tout employé qui reçoit une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes.
- Dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte, le directeur général et secrétaire de l'Ordre transmet un accusé de réception au plaignant et une copie de la plainte au président.

Le Directeur général et secrétaire de l'Ordre 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 PLAINTÉ, DÉLAI DE TRAITEMENT

Le directeur général et secrétaire de l'Ordre et le président examinent conjointement la plainte afin de déterminer l'action à prendre et le directeur général et secrétaire de l'Ordre en informe le plaignant dès que possible.

Le directeur général et secrétaire de l'Ordre 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 et secrétaire de l'Ordre, le délai de traitement ne doit pas excéder 40 jours ouvrables.

INFORMATION TRANSMISE AU PLAIGNANT

Dès que possible, le directeur général et secrétaire de l'Ordre informe par écrit 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.

DOSSIER DE PLAINTÉ ET FERMETURE DU DOSSIER

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les éléments de la plainte;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Annexe

