



POLITIQUE | Gestion des plaintes

Objectifs

La politique *Gestion des plaintes* de Mira vise à assurer une gestion efficace des plaintes afin d'y répondre dans des délais raisonnables tenant compte de la réalité opérationnelle de l'organisation. Elle vise à contribuer à l'amélioration continue de nos services et à assurer un traitement efficace et équitable de chacune des plaintes reçues.

Principes directeurs

- Les plaintes sont accueillies avec respect et courtoisie, et traitées avec rigueur en respectant les principes d'impartialité et de confidentialité.
- Les plaintes doivent être formulées par écrit et adressées directement au responsable du service concerné. Une plainte n'ayant pas été soumise au responsable approprié sera automatiquement redirigée afin de respecter le cheminement prévu dans cette politique.
- Certains types de plaintes requièrent un traitement qui leur est spécifique (révision d'une décision d'attribution ou de renouvellement; harcèlement; etc.). Le cas échéant, le processus de traitement sera clairement indiqué au plaignant mais les modalités générales décrites dans la présente politique demeurent applicables.

Critères d'admissibilité

Pour être retenue et faire l'objet d'un examen, une plainte doit remplir les conditions suivantes :

- Être portée à l'attention de la personne immédiatement responsable du service concerné. Si la plainte concerne ce responsable, le plaignant devra s'adresser à son supérieur immédiat.
- Contenir toutes les informations permettant d'identifier et de contacter le plaignant afin de pouvoir faire enquête et d'être en mesure de lui transmettre les conclusions.
- Être basée sur des faits précis et non sur une rumeur ou une perception, et être suffisamment détaillée pour permettre d'en comprendre l'objet et les conséquences.
- Être déposée dans un délai permettant une intervention appropriée.

Modalités de traitement

1. La personne responsable du service concerné effectue une analyse préliminaire de la plainte afin d'en valider la recevabilité. Si la plainte est jugée irrecevable ou infondée, le plaignant en est informé par courriel. Si la plainte est jugée fondée, une enquête est menée et des recommandations sont formulées. Le plaignant est alors informé des conclusions de l'enquête et des mesures correctives s'il y a lieu.
2. Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions et décisions rendues par la personne responsable du service concerné, il peut demander dans les 15 jours que les autorités suivantes réexaminent la plainte pour se prononcer à leur tour :
 - Le directeur de qui relève le service, s'il est d'un niveau hiérarchique supérieur au responsable qui a rendu la décision.
 - Le directeur général de Mira.Le directeur procède alors à une nouvelle analyse du dossier et approfondit son enquête si nécessaire pour émettre sa recommandation et en informer le plaignant.
3. Si à ce stade le plaignant n'est toujours pas satisfait de la décision, il peut demander au Président du conseil d'administration de Mira de se prononcer sur le sujet.

Le dossier de plainte est fermé lorsque le plaignant accepte la décision rendue, ne fait pas appel dans les 15 jours de la décision, ou lorsque le droit d'appel n'existe plus.



POLITIQUE | Gestion des plaintes

Si une résolution satisfaisante de la plainte n'est pas atteinte à travers le processus interne de Mira, le plaignant peut se tourner vers le directeur général de l'organisme Assistance Dogs International (ADI) en complétant le formulaire de plainte prévu à cet effet. Notez qu'ADI invitera alors Mira à trouver une solution respectant le processus en place mais n'a pas l'expertise ou les ressources nécessaires pour médier ou résoudre les plaintes.

Confidentialité

Les informations concernant une plainte sont confidentielles. Les personnes responsables de son analyse ne peuvent en discuter qu'avec les individus concernés ou ceux pouvant fournir des informations essentielles à la prise de décision.

La plainte écrite, les documents à l'appui de l'analyse et le rapport contenant les décisions et mesures prises seront conservés et archivés chez Mira de façon sécuritaire.