



AQDR

Pointe-de-l'île de Montréal

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES

TRAITEMENT DES PLAINTES – CONFIDENTIALITÉ –



Septembre 2023

accepté au Conseil d'administration
le 14 novembre 2023

❖ BUTS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le traitement des plaintes de la Politique de confidentialité est mis en place par l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, section de la Pointe-de-l'île de Montréal (AQDR-PDÎ), afin d'assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Il s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

De plus, il vise à soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Toute plainte relative aux pratiques de protection des renseignements personnels de l'AQDR-PDÎ ou de sa conformité aux exigences de la Loi qui concernent les renseignements personnels, doit être transmise à la personne responsable de l'accès et de protection des renseignements personnels de l'AQDR-PDÎ (p. 3).

❖ ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Certaines étapes régissent le processus du traitement d'une plainte, soit ...

- La réception de la plainte,
- L'envoi d'un accusé de réception de la plainte à la personne plaignante,
- La création du dossier de plainte,
- L'étude de la plainte,
- La réponse à la personne plaignante.

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, la personne plaignante doit être informée des motifs du retard et des démarches de l'AQDR-PDÎ à ce jour dans le traitement de sa plainte. Elle doit également être avisée du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

❖ RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Toute personne désirant formuler une plainte, doit la faire parvenir **par écrit**, à l'adresse suivante :

Diane Lamontagne,
Secrétaire-trésorière de l'AQDR-PDÎ

9140, boul. Perras
Montréal, QC H1E 7E4

Téléphone : 514 643-0930
Courriel : aqdr-pdi@videotron.ca

Le formulaire à la fin du présent document peut être utilisé pour la communication de la plainte. (p. 5)

Toute plainte est traitée de façon confidentielle.

Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout membre du personnel saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, à la personne responsable de l'accès et de protection des renseignements personnels de l'AQDR-PDÎ, soit Noémie Omotuenmhen.

Tout membre du personnel qui reçoit une plainte verbale doit informer la personne plaignante de la présente procédure du traitement des plaintes et l'inviter à faire parvenir sa plainte par écrit à l'AQDR-PDÎ.

La personne responsable de l'accès et de protection des renseignements personnels de l'AQDR-PDÎ doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

❖ ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Lors de l'envoi de l'accusé de réception de la plainte à la personnes plaignante, certaines informations doivent y figurer, soit ...

- Une description de la plainte reçue,
- Le motif reproché à l'AQDR-PDÎ,
- Le préjudice ou la mesure correctrice demandée,
- Le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte,

- Pour une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle la personne plaignante doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée.
- Le processus du traitement de la plainte.

❖ CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct.

Le dossier de plainte comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite,
- Le résultat du processus de traitement de la plainte, soit l'étude de la plainte ainsi que les documents afférents à celle-ci,
- La réponse finale à la personne plaignante, écrite et motivée.

Une fois la plainte examinée et l'étude complétée, la personne responsable doit transmettre à la personne plaignante, une réponse finale, écrite et motivée.

❖ CONTACT DE L'AQDR-PDÎ

Pour toute question ou commentaire concernant le traitement des plaintes, nous vous invitons à communiquer directement avec la personne responsable,

Diane Lamontagne,
Secrétaire-trésorière de l'AQDR-PDÎ

9140, boul. Perras
Montréal, QC H1E 7E4

Téléphone : 514 643-0930
Courriel : aqdr-pdi@videotron.ca

FORMULAIRE DE PLAINTÉ - CONFIDENTIALITÉ

RENSEIGNEMENTS SUR LA PERSONNE PLAIGNANTE

Nom : _____ **Prénom :** _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

MOTIFS DE LA PLAINTÉ SOUMISE

Au besoin, ajoutez des feuilles pour décrire les motifs de la plainte soumise.

signature

date