



Association des personnes  
handicapées de Drummond inc.

## **Politique de gestion des plaintes**

### **Objectif général**

S'assurer que les membres de l'APHD vivent dans un milieu empreint de respect, où l'autonomie et la dignité sont une priorité.

### **Objectifs spécifiques**

- 1- S'assurer que le code d'éthique ainsi que la politique contre le harcèlement psychologique et sexuel soient respectés.

### **Moyens d'action**

- 1- Formation d'un comité des plaintes : La direction et 2 membres du conseil d'administration, donc le président. Celui-ci est le président du comité des plaintes.
- 2- Une boîte verrouillée est à la disposition des membres et du personnel est disponible pour y déposer leur plainte. Seul le président du comité aura le droit d'ouvrir la boîte.
- 3- Des copies des deux politiques seront affichées en permanence dans la salle de conférence.
- 4- Le président ou la direction à un délai de trente (30) jours pour que le demandeur reçoive l'accusé de réception.

## **Opérationnalisation**

### **À la réception d'une plainte :**

- 1- Le président du comité ou la direction envoie un accusé de réception au demandeur.
- 2- Le comité rencontre les parties concernées individuellement.
- 3- Le comité rencontre les deux parties concernées.
- 4- Des ententes ou actions sont entreprises à la satisfaction des parties concernées.
- 5- Si aucune entente ou action n'est acceptée par les parties concernées, le dossier est soumis au conseil d'administration pour recommandation.
- 6- Le conseil d'administration prend une décision à la suite de la présentation de la plainte par le comité des plaintes.
- 7- L'information qui découle de la décision du conseil d'administration est transmise aux personnes concernées.

### **Notes**

Selon l'importance de la plainte déposée, le président du comité ou la direction ne s'engage pas à respecter l'ordre du processus d'opérationnalisation. Le conseil d'administration en sera informé immédiatement et une action ou des mesures seront prises dans un délai de 24 à 48 heures.

**Cette politique a été adoptée le 30 janvier 2019 lors de la réunion régulière du conseil d'administration de l'Association des personnes handicapées de Drummond inc.**