



Plaintes : politique et procédure

Nos objectifs :

L'Association canadienne des hygiénistes dentaires (ACHD) s'engage à fournir des services de qualité à ses membres et à travailler de façon transparente et responsable pour mériter la confiance et le respect de toutes ses parties prenantes. Nous continuons à améliorer nos services en étant à l'écoute des commentaires de nos membres, de nos clients et des parties prenantes, en répondant positivement aux plaintes et en veillant à résoudre les problèmes.

Notre but est de faire en sorte que :

- la présentation d'une plainte soit aussi facile que possible;
- la plainte soit traitée comme l'expression claire du mécontentement face à nos services, qui mérite une attention immédiate;
- le traitement des plaintes soit effectué avec rapidité et politesse;
- nous tirions un enseignement des plaintes pour améliorer nos services et que celles-ci servent à l'examen annuel de notre politique et de nos procédures en matière de plaintes.

Nous reconnaissons que plusieurs préoccupations seront présentées sans formalité. Nos objectifs sont de :

- résoudre les préoccupations informelles avec rapidité;
- assurer la discrétion dans la mesure du possible.

L'approche informelle convient lorsqu'elle est possible. Si les problèmes ne peuvent être résolus avec satisfaction de façon informelle, la « Procédure de traitement des plaintes officielles » devrait s'appliquer (voir ci-dessous).

Préambule :

Définition : L'ACHD définit une plainte comme étant « l'expression de mécontentement à l'égard de l'ACHD ou envers tout membre du personnel ou du conseil d'administration de l'ACHD qui requiert une réponse officielle ».

Objet : La procédure de traitement des plaintes officielles a pour objet de veiller à ce que toutes les plaintes soient traitées de manière équitable et uniforme, et qu'elles soient résolues, dans la mesure du possible, à la satisfaction de la plaignante ou du plaignant.

Responsabilités de la plaignante ou du plaignant :

- présenter sa plainte par écrit à un membre du personnel de l'ACHD, de manière prompte et directe, dans les huit semaines suivant l'événement en question;
- expliquer le problème aussi clairement et complètement que possible et y inclure toutes les mesures prises à ce jour;

- permettre suffisamment de temps à l'ACHD pour évaluer la question et formuler une réponse;
- reconnaître que certaines circonstances peuvent ne pas relever du contrôle de l'ACHD.

L'ACHD est responsable de :

- accuser réception de la plainte officielle par écrit;
- répondre en temps opportun;
- traiter la plainte avec sagesse et délicatesse;
- prendre les mesures appropriées.

Responsabilité d'agir : l'ensemble du personnel et le conseil d'administration de l'ACHD.

Confidentialité : Sauf dans des circonstances exceptionnelles, l'ACHD veillera dans toute mesure du possible à maintenir une stricte confidentialité. Toutefois, il se peut que les circonstances qui ont donné lieu à la plainte soient telles qu'il ne soit pas possible de maintenir la confidentialité (chaque plainte sera évaluée individuellement). Le cas échéant, la confidentialité et tout dévoilement requis seront communiqués à la plaignante ou au plaignant.

Surveillance et communication : La directrice générale présentera au Conseil d'administration de l'ACHD, un rapport annuel détaillé de toutes les plaintes (sans les noms) et de leur résolution. L'ACHD ne discrimine personne qui présente une plainte.

Procédure en matière des plaintes officielles

1^e étape

Si vous n'arrivez pas à résoudre un problème officieusement, faites part de vos préoccupations par écrit au membre du personnel de l'ACHD visé, ou à son supérieur, de façon à ce que cette personne puisse avoir l'occasion de régler le problème. Si votre plainte vise un membre du conseil d'administration de l'ACHD, rédigez une plainte officielle à la personne en question. Votre lettre devrait préciser les détails de la plainte, les conséquences qui en résultent et les mesures à prendre pour y remédier.

Vous recevrez un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte et vous recevrez une réponse et une explication complètes dans un délai de quinze jours ouvrables. Si vous ne savez pas vers qui diriger votre plainte, faites-la parvenir à la directrice des finances et des opérations de l'ACHD.

Nos coordonnées se trouvent dans la section « [Communiquer avec nous](#) » du site Web de l'ACHD.

2^e étape

Si la réponse initiale à votre plainte ne vous satisfait pas, vous pouvez écrire à la directrice générale de l'ACHD et lui demander de revoir votre plainte, ainsi que la réponse de l'ACHD. Vous pouvez vous attendre à recevoir un accusé de réception de la directrice générale dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre lettre et une réponse dans un délai de quinze jours ouvrables.

L'ACHD vise à résoudre le problème aussi rapidement que possible. Certaines questions seront plus complexes que d'autres et exigeront possiblement du temps supplémentaire pour être examinées à

fond. Les délais pour traiter les plaintes et y répondre sont approximatifs. Si une question requiert un examen plus approfondi, vous recevrez une réponse provisoire décrivant le travail en cours pour traiter le cas, la date à laquelle une réponse est prévue et le nom de la personne qui vous répondra.

Dernière étape

Si la réponse de la directrice générale de l'ACHD ne vous satisfait pas, vous pouvez écrire à la présidente de l'ACHD, énonçant les raisons pour lesquelles vous êtes insatisfait du résultat. Vous devez présenter votre lettre dans les dix jours ouvrables après avoir reçu la réponse par écrit de la directrice générale de l'ACHD.

La présidente (ou la présidente élue) répondra normalement dans un délai de dix jours ouvrables pour vous informer qu'une enquête aura lieu et de la date à laquelle un résultat est prévu.

Si votre plainte originale visait un membre du conseil d'administration de l'ACHD, les deux dernières étapes seront traitées par la présidente ou la présidente élue de l'ACHD.

Mise à jour: juin 2019