

**POLITIQUE ADMINISTRATIVE DU SECRÉTARIAT
À L'ADOPTION INTERNATIONALE**

**TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ÉGARD DES SERVICES
FOURNIS DIRECTEMENT AUX CITOYENS PAR LES ORGANISMES
AGRÉÉS OEUVRANT EN ADOPTION INTERNATIONALE**

ADOPTÉE EN FÉVRIER 2005

RÉVISÉE EN JUILLET 2007 et JUILLET 2008

OBJECTIF

Établir les principes directeurs et les règles qui régissent le traitement des plaintes à l'égard des services fournis directement aux citoyens par les organismes agréés œuvrant en adoption internationale.

CHAMP D'APPLICATION

Tous les organismes agréés en vertu de l'article 71.16 et suivants de la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q. chapitre P-34.1).

DÉFINITIONS

Plainte

Une plainte est une insatisfaction exprimée de façon écrite ou verbale par une personne ou son représentant à l'égard des services offerts directement aux adoptants par le personnel des organismes agréés œuvrant en adoption internationale.

Représentant

Toute personne dûment mandatée par celui ou celle désirant soumettre une plainte.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Le traitement des plaintes est une préoccupation institutionnelle.
- Le mécanisme de traitement des plaintes est simple, rapide et indépendant des opérations.
- La plainte est traitée sous le sceau de la confidentialité, avec attention et en toute impartialité.
- La procédure et les pratiques sont respectueuses des personnes et de leurs droits;
- Le traitement des plaintes et l'information qui en découle contribuent à l'amélioration des services.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La direction générale du SAI :

- Approuve la procédure administrative concernant le traitement des plaintes.
- Reçoit le rapport annuel et les recommandations de la personne responsable du traitement des plaintes.
- S'assure de la mise en œuvre des recommandations annuelles estimées appropriées et nécessaires à l'amélioration continue de la qualité des services.
- Voit à ce que les employés sous sa responsabilité soient informés de la présente procédure et qu'ils agissent conformément à celle-ci.

Le personnel :

- Prête une oreille attentive à toute personne qui lui communique une insatisfaction.
- Informe, dans tous les cas, la personne qu'elle peut s'adresser à la personne responsable du traitement des plaintes, lui indique le nom de la personne responsable et lui fournit ses coordonnées.
- Informe, dans tous les cas, son supérieur immédiat.
- Apporte sa collaboration à la personne responsable du traitement des plaintes lorsque cette dernière le requiert. Ainsi, il doit notamment lui procurer, dans les plus brefs délais, toutes les informations requises par celle-ci.

La personne responsable du traitement des plaintes :

- Voit à l'application et au respect de la présente procédure.
- Reçoit les plaintes, s'assure qu'elles sont inscrites dans un registre et qu'un dossier est ouvert.
- Envoie un accusé de réception.
- Examine les plaintes.
- Effectue les recherches, les vérifications et les rencontres qu'elle estime nécessaires.
- Dépose à la direction générale son analyse, ses conclusions et ses recommandations s'il y a lieu.

- Transmet, s'il y a lieu, les recommandations à l'organisme agréé et s'assure, avec celui-ci, qu'une action appropriée soit prise.
- Transmet une réponse à la personne qui a formulé la plainte.
- Veille à ce que la confidentialité soit respectée tout au long du traitement.
- Dépose annuellement un rapport concernant les activités du service des plaintes. Ce rapport doit inclure de l'information sur le nombre de plaintes formulées, leur nature, les solutions proposées, ainsi que des commentaires et des recommandations destinés à l'amélioration continue des services.

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. La formulation de la plainte

La personne peut formuler sa plainte dans le mode de communication qui lui convient.

Comment nous joindre :

La personne responsable du traitement des plaintes
 Secrétariat à l'adoption internationale
 201, boul. Crémazie Est (1.01)
 Montréal (Québec) H2M 1L2

Téléphone : (514) 873-4747
 1-800-561-0246
 Télécopieur : (514) 873-0157

2. Accusé de réception

Dans le cas d'une plainte écrite, un accusé de réception est envoyé à la personne dans un délai de cinq jours ouvrables, à moins qu'une réponse verbale ou écrite ne lui soit donnée dans ce délai.

3. Délai de traitement

La personne responsable du traitement des plaintes transmet une réponse dans les 20 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte.

Dans la mesure où la personne responsable des plaintes ne peut transmettre une réponse à l'intérieur de ce délai, le plaignant est informée et une date de réponse lui est donnée.

4. Enregistrement de la plainte et ouverture d'un dossier

Lors de la réception de la plainte la secrétaire de direction ouvre un dossier identifié au nom du plaignant et y dépose la plainte. Le dossier est conservé à la direction générale du secrétariat à l'adoption internationale.

La secrétaire de direction inscrit la plainte dans un registre dans lequel elle note :

- le numéro du dossier;
- la date de réception de la plainte;
- les coordonnées de la personne plaignante et de son représentant, s'il y a lieu (les plaintes anonymes sont inscrites au registre);
- un résumé de la plainte et le nom de l'organisme agréé visé par la plainte, tel qu'identifié par la personne responsable de la plainte;
- la date d'envoi de l'accusé de réception.

5. Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à s'assurer que la plainte peut être retenue pour examen.

Une plainte ne peut être retenue pour examen :

- lorsqu'elle est formulée anonymement;
- lorsque la personne plaignante refuse de collaborer pleinement;
- lorsque la personne plaignante refuse que son identité soit divulguée alors que la divulgation de celle-ci est estimée requise par le responsable du traitement des plaintes, aux fins de l'examen de la plainte;
- lorsque la plainte ne correspond pas à la définition d'une plainte figurant à la section *définitions* de la présente procédure.

Lorsqu'une plainte n'est pas retenue pour examen, la personne responsable du traitement des plaintes en transmet les raisons à la personne plaignante.

6. Examen de la plainte

Dans le cadre de l'examen de la plainte, la personne responsable du traitement des plaintes :

- procède à l'analyse;
- identifie la problématique;
- identifie l'organisme agréé concerné;
- effectue les recherches;
- procède à des vérifications;
- formule des recommandations, s'il y a lieu.

7. Communication du résultat de l'examen de la plainte

La personne responsable du traitement des plaintes transmet une réponse dans le respect des délais prescrits dans la présente procédure et en informe la direction générale du Secrétariat à l'adoption internationale et l'organisme agréé concerné.

RAPPORT ANNUEL ET RECOMMANDATIONS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne responsable du traitement des plaintes dépose, pour chaque année financière, un rapport annuel. Elle doit faire état à la direction générale du Secrétariat à l'adoption internationale des plaintes enregistrées et traitées et lui recommander des mesures pour améliorer, s'il y a lieu, la qualité des services offerts directement à la population.

Dans le cadre de la production du rapport annuel, la présente procédure doit faire l'objet d'une révision systématique. Cette révision doit tenir compte des recommandations issues du rapport et viser l'amélioration de la qualité du traitement des plaintes.