

Plaintes – Politique et Procédure

Notre But

L'Association canadienne des hygiénistes dentaires (ACHD) s'est engagée 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. Une des façons d'améliorer nos services porte sur l'écoute des vues de nos membres, clients et parties prenantes, d'en tenir compte, de réagir positivement aux plaintes et de chercher ensemble des solutions.

Notre but est de faire en sorte que :

- la présentation d'une plainte soit aussi facile que possible;
- une plainte soit considérée comme étant une nette expression de mécontentement de nos services, mérite une attention immédiate;
- le traitement des plaintes soit rapide et poli;
- les plaintes nous servent de leçons pour améliorer nos services et rajuster annuellement notre politique et notre procédure en matière de plaintes.

Nous reconnaissons que beaucoup de préoccupations seront présentées sans formalité. Nous avons pour but de :

- de résoudre les préoccupations rapidement et sans formalité;
- de traiter de la question avec discrétion.

L'approche informelle convient dans la mesure du possible. Lorsque les problèmes ne peuvent être résolus sans formalité, la « Procédure officielle pour le traitement des plaintes » devrait s'appliquer (voir ci-dessous).

Préambule

Définition : L'ACHD définit une plainte comme étant « toute expression de mécontentement (envers l'ACHD ou toute personne membre du personnel ou du conseil d'administration de l'ACHD) qui concerne l'ACHD et qui requiert une réponse officielle ».

Objet : La procédure officielle de traitement des plaintes a pour objet d'assurer que toutes les plaintes soient traitées de façon équitable, cohérente et en toute possibilité, et résolues à la satisfaction de la plaignante ou du plaignant.

Responsabilités de l'ACHD :

- accuser réception par écrit de la plainte officielle;
- répondre dans un délai opportun;
- traiter la plainte raisonnablement et avec sensibilité
- prendre les mesures nécessaires.

Responsabilités de la plaignante ou du plaignant :

- présenter sa plainte par écrit à l'attention de l'ACHD idéalement dans un délai de 8 semaines suivant l'événement en question;
- soulever la question promptement et directement auprès d'un membre du personnel de l'ACHD;
- expliquer le problème aussi clairement et complètement que possible, y compris toute mesure prise jusque-là
- donner à l'ACHD un délai raisonnable pour traiter la question;
- reconnaître que certaines circonstances peuvent ne pas relever du contrôle de l'ACHD.

Responsabilité de l'action : Le personnel et le conseil d'administration de l'ACHD.

Confidentialité : Sauf dans des circonstances exceptionnelles, l'on veillera dans toute la mesure du possible à ce que l'ACHD maintienne 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 étant jugée dans son propre ensemble de circonstances). Le cas échéant, la plaignante ou le plaignant sera informée clairement de la confidentialité et de tout dévoilement requis.

Surveillance et communication : La directrice générale présentera au Conseil d'administration de l'ACHD un rapport annuel précisant toute plainte en détail (excluant les noms) et la solution.

L'ACHD n'exercera pas de discrimination à l'égard de tout membre qui présente une plainte.

Procédure de plainte officielle

1^{re} Étape

Si vous n'arrivez pas à résoudre un problème officieusement, vous devriez écrire au membre du personnel de l'ACHD, ou à sa supérieure, de façon à ce qu'elle ait la possibilité d'arranger les choses. Si votre plainte concerne un membre du conseil d'administration de l'ACHD, vous devriez écrire officiellement à la personne concernée. Votre lettre devrait préciser les détails de votre plainte, les conséquences qui en résultent et les mesures à prendre pour y remédier.

Vous pouvez vous attendre à recevoir un accusé de réception dans un délai de 5 jours après réception. Vous devriez recevoir une réponse et une explication dans un délai de 15 jours de travail. Si vous ne savez pas trop à qui vous adresser parmi le personnel de l'ACHD, vous devriez envoyer votre plainte à la directrice des finances et des opérations de l'ACHD.

Les détails concernant les contacts se trouvent dans la section Contactez-nous du site Web de l'ACHD.

2^e Étape

Si la réponse à votre plainte ne vous satisfait pas, vous pouvez écrire à la directrice générale de l'ACHD et lui demander de revoir votre plainte et la réponse de l'ACHD. Vous pouvez vous attendre à recevoir un accusé de réception dans un délai de 5 jours après réception et une réponse dans un délai de 15 jours de travail.

L'ACHD a pour but de résoudre le problème aussi rapidement que possible. Certaines questions seront plus complexes et il faudra peut-être plus de temps pour les examiner à fond. Les délais pour traiter les plaintes et y répondre sont approximatifs. S'il faut plus de détails pour examiner une question, vous recevrez une réponse intérimaire décrivant le travail en cours pour traiter le cas, et en indiquant quand on répondra et qui le fera.

Dernière étape

Si la réponse de la directrice générale ne vous satisfait pas, vous pouvez écrire à la présidente de l'ACHD, énonçant les raisons de votre mécontentement du résultat. Vous devez le faire dans un délai de 10 jours ouvrables après avoir reçu la réponse par écrit de la directrice générale de l'ACHD.

La présidente (ou la présidente élue) répondra normalement en deçà de 10 jours ouvrables pour vous informer des mesures qui seront prises pour examiner à fond votre plainte et quand vous pourrez en attendre le résultat.

Note : Si votre plainte originale portait contre la directrice du conseil de l'ACHD, alors les étapes suivantes seront dirigées par la présidente ou la présidente élue de l'ACHD.