Procédure administrative – Traitement des plaintes

Objectif : Assurer le suivi des plaintes dans le but d'améliorer le service à la clientèle.

1. Si une plainte écrite est reçue à l'Ordre, un bref accusé de réception est envoyé au plaignant précisant que le dossier sera transmis à la personne responsable. La plainte est alors remise à la direction concernée (direction générale, direction – Affaires professionnelles ou direction – Communications et service à la clientèle).
2. Si une plainte est reçue par téléphone, inviter le plaignant à envoyer un courriel à info@ottiaq.org et répondre au courriel, le cas échéant, comme précisé au point 1.
3. Toutes les communications écrites sont conservées.
4. La direction concernée détermine qui répond à la plainte.
5. Une réponse est transmise au plaignant dans les 72 heures ouvrables suivant la réception de la plainte, avec copie au supérieur immédiat de l'auteur de la réponse.
6. Les directions consignent les plaintes reçues dans un registre (date de réception, nom du plaignant, objet, auteur de la réponse, date d'envoi de la réponse).
7. La direction – Communications et service à la clientèle peut donner des conseils pour la rédaction des réponses.
8. Dans la réponse, toujours inclure une phrase expliquant le recours du plaignant s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, à savoir qu'il peut s'adresser par écrit à la direction générale.
9. Dans sa réponse, la direction générale précise que si le plaignant n'est toujours pas satisfait de la réponse reçue, il peut s'adresser par écrit au président de l'Ordre.
10. Dans sa réponse, le président de l'Ordre précise que si le plaignant n'est toujours pas satisfait de la réponse reçue, il peut s'adresser par écrit à l'Office des professions du Québec.
11. Les plaintes reçues sont analysées périodiquement par l'équipe de direction afin de trouver des solutions permanentes aux plaintes récurrentes.
12. À la demande du Conseil d'administration, la directrice générale produit un rapport statistique sommaire.

NOTE :

Sur avis de ses conseillers juridiques, l'Ordre peut s'abstenir de répondre à une plainte d'un membre. Ces situations exceptionnelles sont elles aussi consignées.

ATTENTION :

Si la plainte porte sur la pratique d'un membre, informer le plaignant qu'il doit s'adresser directement au syndic.