

## POLITIQUE ET PROCÉDURES



**Politique N°** (PG -7)

**Rédigée par** : Comité du personnel révisée par Francine Groulx

**Adoptée par** : Conseil d'administration

**Date** : 14 décembre 2009

**Révisée** : 6 mars 2017

### POLITIQUE EN MATIÈRE DE GESTION DE PLAINTES

#### 1- Énoncé de politique

De par sa mission, ses valeurs et ses principes, Maison d'amitié reconnaît qu'elle est redevable aux femmes qui ont et ont eu recours à ses services. Maison d'amitié les encourage d'ailleurs à exprimer leurs critiques constructives et leurs insatisfactions à l'égard des services reçus puisqu'elles peuvent ainsi contribuer au partage de l'information, à l'amélioration et à la diversification des services offerts.

La Maison d'amitié reconnaît également qu'elle doit offrir à ses employées, bénévoles, stagiaires et personnes ressources un milieu de travail sain et sécuritaire où chacune peut exprimer ses critiques constructives et ses insatisfactions en ce qui a trait à la gestion de la Maison d'amitié de même qu'à l'organisation du travail et des services.

Maison d'amitié reconnaît que les usagères, les bénévoles, les employées, les stagiaires et les personnes-ressources œuvrant dans Maison d'amitié ont le droit de porter plainte en fonction des balises contenues dans la présente politique.

#### Engagements de la Maison d'amitié

- Maison d'amitié s'engage à prendre toute plainte au sérieux et à y voir une occasion d'améliorer ses services, sa gestion et son mode de fonctionnement.
- Maison d'amitié s'engage à informer autant les usagères que les bénévoles, employées, stagiaires et personnes-ressources œuvrant dans l'organisme de la présente Politique et procédure en matière de gestion des plaintes.
- Maison d'amitié s'assure de mettre sur pied un processus de gestion des plaintes afin de recevoir et de traiter correctement toute plainte déposée tant par les usagères que par les bénévoles, employées, stagiaires et personnes-ressources œuvrant dans l'organisme.
- Maison d'amitié s'engage à traiter dans les plus brefs délais possibles les plaintes qu'elle reçoit.
- Maison d'amitié s'engage à mettre sur pied un comité d'appel s'il y a lieu.

## 2- Les plaintes en provenance des résidentes et ex-résidentes

### Définition d'une plainte d'une usagère

Une plainte est une expression verbale ou écrite d'une insatisfaction d'une résidente ou d'une ex-résidente concernant les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir à la Maison d'amitié.

### Sortes de plaintes

- Celles portant sur les services offerts par la Maison d'amitié;
- Celles qui concernent les services offerts par une employée de la Maison d'amitié;
- Celles relatives au non-respect des politiques en vigueur dans la Maison d'amitié;
- Celles qui portent sur le harcèlement et la violence lors de la prestation de services.

### Responsabilités de la Maison d'amitié

- La Maison d'amitié doit s'assurer que l'information relative au processus de dépôt d'une plainte est mise à la disposition des résidentes et que la documentation écrite concernant le processus est accessible.
- Une employée qui reçoit une demande d'information d'une résidente ou d'une ex-résidente relativement aux procédures pour formuler une plainte ou qui est informée par celle-ci de son intention de déposer une plainte, s'assurera de lui fournir les informations et les procédures pour qu'elle puisse déposer sa plainte.
- La Maison d'amitié souhaite que, dans la mesure du possible, les employées et les bénévoles tentent de résoudre de manière informelle, sans avoir recours à un processus formel de plainte, toutes inquiétudes ou désaccords des résidentes ou ex-résidentes avec l'organisme ou ses employées. Ce souhait ne doit pas être interprété comme un moyen d'étouffer une plainte.
- Maison d'amitié a l'obligation de respecter les droits de l'employée visée par une plainte.

### Signalement de la plainte

Toute plainte déposée formellement par une résidente ou une ex-résidente et pouvant être considérée comme un incident grave sera signalée au Ministère des Services sociaux et communautaires et au Ministère du Procureur général le cas échéant. (Réf : Signalement d'incidents graves).

## Procédures à suivre pour une plainte en provenance d'une résidente ou d'une ex-résidente

### Processus informel

- Une résidente ou une ex-résidente qui est insatisfaite des services ou d'une employée de la Maison d'amitié est invitée à formuler ses motifs d'insatisfaction verbalement ou par écrit à l'employée concernée. Cette dernière verra à clarifier la situation auprès de la plaignante et à identifier avec elle des actions à poser pour régler le problème.

- Si la résidente ou l'ex-résidente est mal à l'aise d'aviser l'employée concernée, elle peut demander à une autre employée de l'accompagner dans sa démarche. L'employée facilitera alors un exercice de clarification de malaise entre l'employée concernée et la plaignante débouchant sur des actions à poser pour régler le problème.
- Une employée qui reçoit une plainte concernant une de ses collègues doit en informer la personne concernée. Elle peut aussi, selon la nature de la plainte, décider d'en informer immédiatement une gestionnaire.
- Toute plainte pouvant être considérée comme « incident grave » passe directement au processus formel de plainte.

### **Processus formel**

- Si une rencontre entre la plaignante, l'employée concernée et/ou une autre employée a eu lieu et que le problème n'est pas résolu à la satisfaction de toutes, la plainte est référée à une coordonnatrice des services. Cette dernière doit organiser une rencontre entre la plaignante et l'employée concernée afin de résoudre le problème. Elle peut aussi, selon la nature de la plainte, en référer directement à la directrice générale. Si la plainte concerne une coordonnatrice des services, la plainte est référée à la directrice générale. Si la plainte concerne la directrice générale, la plainte est référée au comité exécutif du Conseil d'administration.
- Si une rencontre entre la plaignante, l'employée concernée et une coordonnatrice des services a eu lieu et que le problème n'est pas résolu à la satisfaction de toutes, le cas est référé à la directrice générale. Celle-ci tentera à son tour de régler le problème avec la plaignante et l'employée concernée. Elle peut aussi, selon la nature de la plainte, en référer directement au comité exécutif du Conseil d'administration et au ministère.
- Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction de toutes suite aux démarches entreprises par la directrice générale, cette dernière avise le comité exécutif du Conseil d'administration et le Ministère des Services Sociaux et Communautaires (MSSC) ou du Procureur général (MPG) le cas échéant. Elle devra alors constituer un dossier comprenant une description détaillée des faits et des circonstances entourant l'événement de même que faire état des efforts déployés pour régler le problème. Elle avisera la plaignante qu'elle peut déposer sa plainte au MSSC ou au MPG.
- Une plainte doit être normalement déposée au cours des trois mois qui suivent l'incident.

### **3. Les plaintes en provenance des employées, des bénévoles, des stagiaires ou des personnes ressources**

#### **Définition d'une plainte en provenance d'une employée, d'une bénévole, d'une stagiaire ou d'une personne ressource.**

Une plainte est une expression écrite d'une insatisfaction en provenance d'une employée, d'une bénévole, d'une stagiaire ou d'une personne ressource qui, dans l'exercice de ses fonctions à la Maison d'amitié, s'estime brimée personnellement dans ses droits.

#### **Sortes de plaintes**

Celles portant sur les suites d'un processus de mesures disciplinaires ou de congédiement qui n'aurait pas été respecté par l'employeur;

Celles portant sur le comportement inacceptable d'une collègue à son égard;

Celles portant sur le non-respect des politiques en vigueur dans Maison d'amitié;

Celles portant sur le harcèlement et la violence au travail.

#### **Responsabilité de la Maison d'amitié**

Maison d'amitié doit aviser toute employée, bénévole, stagiaire ou personne-ressource qui fait l'objet d'une plainte dans les plus brefs délais possibles.

### **Procédures à suivre pour les plaintes en provenance des employées, des bénévoles, des stagiaires ou des personnes ressources**

#### **Procédures pour les plaintes concernant une collègue de travail**

- Lorsqu'une employée, bénévole, stagiaire ou personne ressource s'estime brimée personnellement dans ses droits, elle doit procéder ainsi si elle veut porter plainte formellement :
  - Mettre par écrit les motifs lui permettant de croire qu'elle est brimée dans ses droits ainsi qu'un journal détaillé des événements (date, heure, lieu, comportements offensants, détails des démarches déjà effectuées etc.);
  - Accompanyer la plainte de tous les documents pertinents;
  - Acheminer la plainte à la directrice laquelle verra à traiter la plainte selon la procédure établie. Si la plainte concerne la directrice générale, on devra acheminer la plainte à la présidente du conseil d'administration.
  - Dans le cas où la plainte viserait toutes les employées et/ou les membres du Conseil d'administration, la plainte doit être acheminée à d'autres instances, par exemple la Commission des droits de la personne de l'Ontario.
  - Si un gestionnaire veut porter plainte, elle s'adresse à la directrice générale.
  - Si la directrice générale veut porter plainte, elle s'adresse à la présidente du conseil d'administration.
  
- Une plainte doit être normalement déposée au cours des 12 mois qui suivent l'incident.
  
- Lorsqu'une employée, bénévole, stagiaire ou personne ressource a porté plainte, la directrice

rencontre la plaignante afin de bien comprendre la nature de la plainte. Par la suite, elle utilisera divers moyens afin de résoudre le problème et établir un plan d'action faisant consensus entre les parties concernées.

- Si l'employée n'est pas satisfaite du traitement de sa plainte par la directrice générale, elle soumettra sa plainte par écrit au comité du personnel du Conseil d'administration en précisant les raisons pour lesquelles elle n'est pas satisfaite de la décision rendue et ses attentes face à la résolution de sa plainte.
- Une rencontre aura lieu à l'intérieur de dix (10) jours ouvrables après la réception de la plainte. Le comité du personnel du Conseil d'administration nommera deux membres qui rencontreront l'employée, réviseront la documentation pertinente en sa présence et poseront des questions de clarification entourant sa plainte. Par la suite, le comité du personnel rendra par écrit une décision dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la rencontre. Il avisera le conseil d'administration de sa décision.

### **Procédures pour une plainte concernant un gestionnaire**

- Dans le cas d'un processus de plainte formelle, la directrice avisera le comité exécutif lequel choisira de donner le mandat à la directrice générale de traiter elle-même de la plainte ou d'avoir recours à des personnes ressources extérieures.
- Lorsqu'une employée, bénévole, stagiaire ou personne ressource a porté plainte contre un gestionnaire, la directrice générale rencontre la plaignante afin de bien comprendre la nature de la plainte. Par la suite, elle convoquera une rencontre entre la plaignante et le gestionnaire afin de résoudre le problème et établir un plan d'action faisant consensus entre les parties concernées. Si le consensus est impossible, la directrice générale pourra imposer un plan d'action pour résoudre le problème. Toutes les notes et les documents ayant trait à la plainte seront conservés dans le dossier des personnes concernées.
- Si l'employée n'est pas satisfaite du traitement de sa plainte par la directrice générale, elle soumettra sa plainte par écrit à la présidente du conseil d'administration qui la transmettra au comité exécutif. Elle devra préciser les raisons pour lesquelles elle n'est pas satisfaite de la décision rendue et ses attentes face à la résolution de sa plainte.
- Une rencontre aura lieu à l'intérieur de dix (10) jours ouvrables après la réception de la plainte. Le comité exécutif nommera deux membres qui rencontreront l'employée, réviseront la documentation pertinente en sa présence et poseront des questions de clarification entourant sa plainte. Par la suite, le comité exécutif rendra par écrit une décision dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la rencontre. Il avisera le conseil d'administration de sa décision.

### **Procédures pour une plainte concernant la directrice générale**

- Tout dépendant de la nature de la plainte et des circonstances, le conseil d'administration choisira de traiter la plainte en collaboration avec l'exécutif ou d'avoir recours à des personnes ressources extérieures.

- Lorsqu'une employée, bénévole, stagiaire ou personne ressource a porté plainte contre la directrice générale le comité exécutif organise une rencontre à l'intérieur de dix (10) jours ouvrables après la réception de la plainte.
- Le conseil d'administration nommera deux membres qui rencontreront l'employée, réviseront la documentation pertinente en sa présence et poseront des questions de clarification entourant sa plainte. Par la suite, il convoquera une rencontre entre la plaignante et la directrice générale afin de résoudre le problème et établir un plan d'action faisant consensus entre les parties concernées. Si le consensus est impossible, le conseil d'administration pourra imposer un plan d'action pour résoudre le problème. Toutes les notes et les documents ayant trait à la plainte seront conservées dans le dossier des personnes concernées.
- Si l'employée n'est pas satisfaite du traitement de sa plainte par le conseil d'administration, elle soumettra sa plainte par écrit à un comité d'appel en précisant les raisons pour lesquelles elle n'est pas satisfaite de la décision rendue et ses attentes face à la résolution de sa plainte.

#### **Le comité d'appel est nommé par le conseil d'administration**

- Par la suite, le comité d'appel rendra par écrit une décision dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la rencontre. Il avisera la plaignante, la directrice générale et le conseil d'administration de sa décision.
- Si la plaignante demeure insatisfaite, elle peut se prévaloir de ses droits auprès du SCFP tel que défini dans la convention collective.

#### **4. Procédures à suivre pour faire appel d'une décision**

- Toute plaignante en désaccord avec une décision concernant sa plainte peut faire appel sauf celle ayant fait une plainte contre la directrice générale et ayant déjà eu accès à un tel processus.
- Elle peut présenter sa plainte par écrit à la prochaine rencontre du comité exécutif. Elle avisera par écrit le comité exécutif dans les cinq (5) jours ouvrables avant la rencontre et annexera toute documentation écrite à sa requête. Le Conseil d'administration prendra une décision finale. La présidente du Conseil d'administration enverra une réponse finale écrite à l'employée dans les cinq (5) jours ouvrables après la rencontre.
- Suite à un appel, la décision du conseil d'administration est finale et irrévocable.
- Le Conseil d'administration avisera la plaignante de son droit de déposer une plainte officielle à n'importe quelle instance supérieure telle la Commission des droits de la personne de l'Ontario.
- Si la plaignante demeure insatisfaite, elle peut se prévaloir de ses droits auprès de ressources légales externes.

## 5. Autres dispositions

- Le dossier de la plainte contenant la lettre de plaintes et les documents qui s'y rapportent, la correspondance des comités ou toute autre information pertinente devront être conservés dans une enveloppe. Celle-ci sera scellée et initialisée. Elle devra porter la mention « confidentiel », et sera placée sous clé. S'il n'y a pas d'autre plainte de même nature, les documents seront détruits après sept ans.
- Maison d'amitié n'est pas responsable d'assumer les frais déboursés par une résidente, une ex-résidente ou une employée en lien avec le dépôt d'une plainte. Maison d'amitié n'a pas non plus à couvrir les frais de représentation choisie par une plaignante.
- Une employée qui reçoit une plainte d'une femme qui n'est pas une résidente ou une ex-résidente relativement à une employée de la Maison d'amitié est tenue d'informer la personne du processus à suivre.

---

Fin de la politique