



**SERVICES JURIDIQUES COMMUNAUTAIRES
DE POINTE-SAINT-CHARLES ET PETITE-BOURGOGNE**
COMMUNITY LEGAL SERVICES
OF POINTE-SAINT-CHARLES AND LITTLE-BURGUNDY

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

**Adoptée par le conseil d'administration
le 23 mars 2011**

**Versions révisées adoptées par le conseil d'administration
le 12 avril 2016 et le 11 avril 2017**

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

PRÉAMBULE

Les Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne (les « *Services juridiques communautaires* ») est un organisme communautaire ayant pour mandat la défense des droits économiques et sociaux des personnes démunies des quartiers Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne. Il œuvre par divers moyens d'éducation et d'information, à rendre la justice plus accessible. Il a aussi le mandat de Centre local d'aide juridique pour ces deux quartiers.

Dans la mise en œuvre de ses différents mandats, l'organisme travaille étroitement avec la population des quartiers desservis. Les services offerts le sont dans le plus grand respect des personnes, de leur autonomie, de leurs droits et de leurs besoins. L'organisme vise à offrir des services juridiques professionnels de qualité avec diligence ainsi que des activités et services en fonction des ressources disponibles.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Avant de déposer une plainte formelle en vertu de la présente politique, il est fortement encouragé de d'abord discuter de la situation problématique avec la ou les personnes concernées, cela dans le but de régler la situation à l'amiable et le plus rapidement possible.
2. Les objectifs de cette politique sont :
 - a. De permettre aux personnes qui requièrent des services juridiques de faire connaître leurs insatisfactions, commentaires et suggestions quant à la qualité des services et de faire respecter les droits qui leur sont reconnus par la loi ou par les politiques des Services juridiques communautaires;
 - b. De mettre en place un processus simple, efficace et rapide de gestion des plaintes;
 - c. D'améliorer la qualité des services juridiques offerts.
3. La présente politique ne remplace pas les mécanismes de contestation prévus à la Loi sur l'aide juridique ni les mécanismes de protection du public offerts par le Barreau du Québec.
4. La coordonnatrice des *Services juridiques communautaires* est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Elle agit à titre de responsable

des plaintes en collaboration avec le comité des plaintes nommé par le conseil d'administration et elle en fait rapport au conseil d'administration.

5. L'organisme doit prendre les moyens appropriés pour informer les citoyens de la présente politique de gestion des plaintes. Toute personne qui le demande peut en obtenir une copie ainsi que le formulaire de plainte.

DROIT DE CITOYENS

6. Toute personne qui exerce un droit qui lui est reconnu en vertu de la présente politique doit être traitée avec respect et ne doit pas être l'objet d'aucune pression ou menace visant à l'empêcher d'exercer un tel droit.
7. Les droits reconnus à une personne en vertu de la présente politique peuvent être exercés par son représentant. (Les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur d'un usager mineur ainsi que le curateur, tuteur, conjoint(e), un proche parent, le mandataire d'un usager majeur inapte sont présumés être des représentants aux fins d'application de la procédure d'examen des plaintes).
8. La responsable des plaintes doit informer la personne qui dépose une plainte, des autres recours que celle-ci peut exercer auprès du Barreau du Québec, de la Commission des services juridiques ou d'autres instances selon le cas.

DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

9. Toute plainte peut être faite par écrit ou verbalement.
10. Une plainte anonyme sera considérée comme un commentaire et non une plainte formelle. Exceptionnellement, si la nature de la plainte et les circonstances l'exigent, la responsable des plaintes pourra considérer une plainte anonyme comme une plainte formelle et la traiter conformément à la présente politique.
11. Toute plainte formelle doit au moins contenir les éléments suivants:
 - a. Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne qui porte plainte;
 - b. La nature de la plainte et, le cas échéant, l'identification de l'employé(e) concerné(e);
 - c. Un exposé des faits;
 - d. La date et la signature de la personne qui porte plainte.

12. En tout temps, une personne peut transmettre directement à la responsable des plaintes, une plainte écrite ou communiquer avec cette dernière pour lui formuler une plainte verbale et si elle en sent le besoin, demander la présence d'une personne du comité des plaintes.
13. Lorsque la plainte concerne la coordonnatrice responsable du traitement des plaintes, la plainte est alors adressée directement au comité des plaintes. Dans ce cas, la responsable se retire lors des délibérations du comité des plaintes qui l'informeront de sa décision suite à leurs délibérations.
14. Rôle des membres du personnel : Lorsqu'une personne manifeste le désir de formuler une plainte, elle est référée à la responsable des plaintes. Tout membre du personnel, à qui cette personne s'adresse en premier lieu, a le devoir de lui communiquer le nom et la fonction de la responsable des plaintes et lui indiquer comment cette personne peut être rejointe. Ce membre du personnel peut exceptionnellement enregistrer une plainte verbale à l'aide du formulaire de plainte lorsque les circonstances font qu'il est difficile pour la personne de communiquer sa plainte par écrit directement à la responsable des plaintes. Dans un tel cas, le formulaire de plainte doit être transmis immédiatement à la responsable des plaintes par ce membre du personnel.
15. Rôle de la responsable des plaintes : La responsable des plaintes doit contacter la personne qui a porté plainte pour confirmer la réception de la plainte et, si nécessaire, pour compléter l'information reçue. Dans le cas d'une plainte verbale, la responsable des plaintes recueille les informations pertinentes à l'aide du formulaire de plainte annexé à la présente politique et demande à la personne de signer le formulaire rempli après avoir pris connaissance du contenu.
16. Devoir d'information de la responsable des plaintes : Lorsqu'informée qu'une personne souhaite porter plainte, la responsable des plaintes informe cette personne sur la procédure d'examen des plaintes en vigueur. Elle lui transmet également, si cela n'a pas déjà été fait, un exemplaire de la présente politique et un formulaire de plainte. La personne usagère peut utiliser le formulaire de plainte ou non pour transmettre sa plainte par écrit.
17. Si la personne qui souhaitait porter plainte choisit de ne plus le faire après avoir discuté du problème directement avec la responsable des plaintes, le processus prend fin et aucun dossier de plainte n'est ouvert.

EXAMEN DE LA PLAINTÉ

18. La responsable des plaintes possède toute la latitude requise pour procéder à un examen complet de la plainte.

19. L'enquête doit permettre de rassembler tous les faits et documents pertinents à la plainte, de recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile.
20. L'employé(e) visé(e) par une plainte est informé(e) de la plainte et copie de la plainte lui est transmise pour qu'elle puisse faire ses commentaires.
21. La personne qui a porté plainte, peut, si elle le désire, présenter des informations, commentaires ou observations supplémentaires au cours de l'examen de sa plainte. Il appartient à la responsable des plaintes de l'informer de ce droit, du moment et de la façon dont il pourra être exercé. Il peut également y avoir, si approprié, une rencontre entre l'employé(e) visé(e), la personne qui a porté plainte et la responsable des plaintes pour discuter de la situation.
22. Si la plainte ne peut être réglée à la première étape à la satisfaction de la personne usagère ou si la plainte est jugée suffisamment sérieuse considérant le contexte d'ensemble, la responsable des plaintes réfère le dossier au comité des plaintes qui étudie la plainte et prend une décision quant aux mesures à prendre, le cas échéant. Ce comité en fait rapport au conseil d'administration selon les modalités des paragraphes 39 et 40.
23. La responsable des plaintes et le comité des plaintes, le cas échéant, disposent collectivement d'un délai maximal de 45 jours de la date de réception de la plainte pour traiter la plainte et transmettre à la personne usagère la décision et ses raisons, ainsi que les mesures correctives retenues, le cas échéant.
24. Lorsqu'un(e) employé(e) a fait l'objet d'une plainte, la responsable des plaintes transmet également les conclusions motivées auxquelles elle en est arrivée à l'employé(e) concerné(e).
25. Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un(e) employé(e), un avis est envoyé au syndicat et l'application tient compte des règles de la convention collective.

RÔLE ET RESPONSABILITÉ DU COMITÉ DES PLAINTES

26. Le comité des plaintes est un comité du conseil d'administration composé de la coordonnatrice et deux membres du conseil d'administration.
27. Le comité des plaintes a le pouvoir de convoquer toutes les personnes faisant partie de l'organisme comme membre, employé(e), usagère ou usager.
28. Les membres du comité des plaintes sont tenus à la confidentialité en tout temps.

29. La responsable des plaintes et les membres du comité des plaintes doivent accueillir la personne qui porte plainte avec respect et ouverture et prendre toute demande en considération.
30. Si une personne, membre du comité des plaintes, se retrouve en conflit d'intérêts face à la personne qui porte plainte, elle doit le signaler et le conseil d'administration désigne un autre membre.
31. Toute plainte formelle doit faire l'objet d'un rapport au comité des plaintes, soit après son règlement s'il s'agit d'une plainte mineure, soit pour se prononcer sur les mesures proposées dans le cas d'une plainte grave.
32. Le comité des plaintes a le pouvoir de faire des recommandations face à toutes les personnes et à toutes les instances qui relèvent des *Services juridiques communautaires*. Une copie de chaque recommandation doit être remise au conseil d'administration.
33. Le comité des plaintes doit assurer un suivi de ses recommandations et en inclure les résultats dans son rapport au conseil d'administration.

DOSSIER DE PLAINTE

34. Pour chaque plainte formelle, un dossier est constitué. Le dossier de plainte comprend notamment toute correspondance, notes, compte rendu et autres documents se rapportant à la plainte, à son examen ainsi qu'à ses conclusions et tout autre élément exigé par la loi.
35. Le dossier de plainte d'une personne usagère est traité de manière confidentielle.
36. Lorsqu'une décision est rendue concernant la plainte d'une personne et que les conclusions lui ont été transmises, la responsable des plaintes ferme le dossier de plainte à moins que les circonstances ne justifient qu'il demeure provisoirement ouvert, notamment parce que les correctifs retenus n'ont pas encore été appliqués. La responsable des plaintes indique dans le dossier la date de fermeture.
37. Le dossier de plainte est conservé pendant une période de sept (7) ans suivant la date où il a été fermé. Au terme de cette période, il est détruit.

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

38. La responsable des plaintes doit produire un rapport annuel au comité des plaintes.
39. Le rapport doit comprendre le nombre de plaintes formelles reçues, les motifs des plaintes, indiquer les suites qui ont été données et les délais d'examen de chaque plainte.

40. Le rapport annuel des plaintes est soumis pour approbation au conseil d'administration avec, s'il y a lieu, les commentaires du comité des plaintes.
41. Le rapport annuel du conseil d'administration à l'assemblée générale annuelle doit faire mention du nombre total de plaintes formelles reçues durant l'année et des proportions de ces plaintes qui ont été (1) résolues de façon satisfaisante à la première étape du processus de gestion des plaintes; (2) référées au comité des plaintes et résolues dans un délai de 45 jours; (3) non résolues à l'intérieur du délai de 45 jours; ou (4) qui sont toujours en traitement à la date du rapport annuel.

DISPOSITION FINALE

42. La présente politique établissant la procédure d'examen des plaintes entre en vigueur à la date fixée par le conseil d'administration. Il doit être révisé au besoin, mais au moins tous les cinq (5) ans par le comité des plaintes et toute modification qui pourrait y être apportée ultérieurement devra être adoptée par le conseil d'administration.