



LES PETITS
FRÈRES | La grande famille
des personnes
âgées seules

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

*ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CORPORATION
LE 30 MARS 2015 ET RECONDUITE LE 13 DÉCEMBRE 2017*

TABLE DES MATIÈRES

1	GÉNÉRALITÉS	3
1.1	OBJECTIF	3
1.2	PORTÉE	3
1.3	DÉFINITIONS	3
1.3.1	<i>Plainte</i>	3
2	TRAITEMENT DES PLAINTES	4
2.1	RÉCEPTION DES PLAINTES	4
2.1.1	<i>Informations minimales requises pour une plainte formelle</i>	4
2.2	L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	5
2.3	TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	5
2.4	APPEL DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	6
2.5	ACTION PRÉVENTIVE	6
3	REDDITION DE COMPTES	7
3.1	DOSSIER DE PLAINTÉ	7
3.2	RAPPORT AU CONSEIL	7
4	RESPONSABILITÉS	7
4.1	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	7
4.2	LE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
4.3	LE COMITÉ DE RESSOURCES HUMAINES	8
4.4	LA DIRECTION GÉNÉRALE	8
5	TABLEAU DE SUIVI DES MODIFICATIONS	8

Une version de cette politique est disponible en anglais. Cependant, la version française prévaut en cas de litige d'interprétation.

1 GÉNÉRALITÉS

1.1 OBJECTIF

La présente politique de traitement des plaintes vise à ce que soient adéquatement répondus les commentaires, suggestions et d'éventuelles recommandations provenant des parties internes et externes en lien avec l'organisme et ainsi améliorer les interventions de l'organisme dans la communauté. La politique couvre les plaintes de toutes parties, incluant potentiellement les Vieux Amis, bénévoles, donateurs, employés et des gens de la communauté desservie par l'organisme. Elle établit une procédure équitable et efficace afin de traiter les plaintes reçues. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la création et la transmission du dossier de plainte, la résolution satisfaisante et la compilation des plaintes en vue de l'amélioration continue et de la prévention d'autres événements.

1.2 PORTÉE

La présente politique s'applique à tous les employés et bénévoles de l'organisme, à toutes les activités et à toutes les équipes de toutes les régions.

1.3 DÉFINITIONS

1.3.1 PLAINTÉ

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'une action menée ou omise par des membres de l'organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'un des membres des Petits Frères, employés ou bénévoles;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi le plaignant;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité et résolu dans le cadre des activités régulières de l'organisme sans que l'individu n'ait formulé une plainte formelle.

Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement, à moins que le plaignant ne le spécifie autrement ou qu'il soit dans l'incapacité de mettre sa plainte par écrit.

Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit à un responsable d'équipe (coordonnateur ou directeur) ou à la Direction générale.

2 TRAITEMENT DES PLAINTES

2.1 RÉCEPTION DES PLAINTES

L'individu qui désire porter plainte peut le faire

- par la poste à l'adresse suivante :
Siège Social des Petits Frères – Direction générale
4624, rue Garnier, Montréal (Québec) H2J 3S7
- par courrier électronique à : directiongenerale@petitsfreres.ca
- ou encore par téléphone, sans frais au 1-866-627-8653 poste 229

Si la plainte concerne la Direction générale, elle peut être acheminée au président du conseil d'administration à president@petitsfreres.ca. Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle.

Tout employé qui reçoit une plainte formelle doit la transmettre, dès sa réception, à la Direction générale, accompagné du formulaire Rapport d'incident qu'il remplira pour mettre en contexte sa réception de la plainte.

2.1.1 INFORMATIONS MINIMALES REQUISES POUR UNE PLAINTE FORMELLE

Une plainte formelle doit inclure les informations suivantes relatives à la situation et à la personne qui porte plainte :

- Ses nom et prénoms ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale;
- Son adresse postale et son adresse de courrier électronique (si possible);
- Son numéro de téléphone;
- L'objet de la plainte;
- La description de la situation insatisfaisante, les personnes impliquées, le moment (date et heure si possible) des événements rapportés, le cas échéant;
- La description du préjudice subi ou potentiel, le reproche fait et la mesure corrective demandée, le cas échéant;
- La signature de la personne qui porte plainte ou la représente;
- La date de la plainte.

2.2 L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'une plainte formelle, la Direction générale achemine au plaignant un accusé de réception contenant les éléments suivants :

- Un rappel sommaire du contenu de la plainte reçue;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- Le nom et les coordonnées du responsable désigné pour le traitement de la plainte;
- La politique de traitement des plaintes;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, une révision.

Une copie de cet accusé de réception est acheminée à la Direction des ressources humaines pour fins de suivi et de traçabilité.

2.3 TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Dès sa réception, un processus de traitement de plainte est enclenché. Le responsable de la plainte s'assure d'avoir en mains toutes les informations pertinentes, incluant les politiques et directives pertinentes en vigueur et toute autre documentation en lien avec la situation rapportée. Le responsable peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si elle juge celle-ci incomplète. Il se renseigne auprès des personnes en lien avec cette situation pour bien comprendre l'ensemble des faits et porter un jugement éclairé sur la situation. Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, des entrevues ou des analyses plus approfondies peuvent être menées pour assurer que toute l'information pertinente a été recueillie. Dans certains cas, il peut solliciter l'aide des ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.

Il s'assure que les mesures appropriées ont été mises en œuvre pour contenir la situation et informer d'autres parties qui pourraient être affectées par cette situation. Il peut demander des actions rapides et complémentaires si requis, dont des mesures de contention ou d'informations à d'autres parties potentiellement affectées. Le responsable du traitement de la plainte évalue ensuite si d'autres actions doivent être entreprises pour répondre adéquatement à la plainte formulée.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable désigné identifie les actions correctives, et des actions préventives à instaurer pour prévenir de futures répétitions ou aggravement de la situation. Il prépare une réponse au plaignant et soumet l'ensemble de son rapport à la Direction générale et à la Direction des ressources humaines. Lorsque celles-ci jugent le

traitement de la plainte complété, le responsable du traitement de la plainte transmet au plaignant une réponse écrite et motivée.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit 15 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans le cas où une réponse ne peut être fournie à l'intérieur de ce délai, le responsable du traitement de la plainte en avise par écrit le plaignant et la direction des ressources humaines et énonce une nouvelle date butoir pour la résolution de cette plainte.

2.4 APPEL DU TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse obtenue ou du traitement en tant que tel de sa plainte par le responsable désigné, il peut présenter sa demande de révision à la Direction générale ou au président si cette dernière était visée par la plainte. La Direction générale ou le président donnera suite à cette demande en reconsidérant sa décision ou en adressant la personne à une ressource externe à l'organisme qui a compétence en la matière. Une lettre sera acheminée au plaignant pour l'informer du résultat de cet appel.

2.5 ACTION PRÉVENTIVE

Lorsqu'une situation inadéquate ou présentant un risque est décelée, la personne responsable doit corriger le problème immédiat dans les plus brefs délais, afin de rectifier la situation à court terme et d'assurer qu'elle ne perdure ou ne s'aggrave. Par contre, cette action peut être insuffisante dans une perspective préventive et à plus long terme et une action préventive sera requise afin d'éliminer de façon durable les causes d'une situation inadéquate ou présentant un risque.

Dans le cadre du traitement de la plainte et du Rapport d'incident qu'il a généré, le responsable détermine, en collaboration avec ses collègues concernés, au besoin :

- L'action préventive appropriée pour éliminer de façon durable la situation;
- La personne qui devra appliquer cette action;
- Le délai pour l'appliquer.

Au terme du délai de mise en œuvre, le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action préventive, le résultat, c'est-à-dire qu'il ou elle vérifie si le résultat est satisfaisant, c'est-à-dire que la non-conformité a été éliminée de façon durable.

3 REDDITION DE COMPTE

3.1 DOSSIER DE PLAINTE

Chaque plainte doit faire l'objet d'un rapport d'incident et celui-ci doit être inclus à un dossier comprenant :

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- Le rapport d'incident qui résume la plainte, mais aussi les autres éléments en lien avec le traitement fait de la plainte, les mesures préventives et correctives mises en œuvre;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Tous les dossiers de plaintes sont acheminés et conservés par la Direction des ressources humaines, qui en tient un registre.

3.2 RAPPORT AU CONSEIL

Les plaintes présentant des enjeux majeurs, structurels ou des risques à la réputation sont divulguées dans un délai raisonnable au comité des ressources humaines et des communications et/ou au conseil d'administration.

Une fois par année, la Direction des Ressources humaines dépose au comité Ressources humaines et des communications, qu'elle ait reçu ou non des plaintes, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues.

4 RESPONSABILITÉS

4.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est responsable de :

- Approuver la présente politique et ses modifications éventuelles;
- Veiller à ce que la Direction générale prenne tous les moyens requis pour maintenir un environnement propice à la divulgation d'actes répréhensibles;
- Agir en dernier recours en cas d'insatisfaction d'une personne sur le traitement d'une plainte formulée en vertu de la présente politique ou sur les mesures disciplinaires en ayant découlé;
- Prendre connaissance des rapports et entériner les conclusions des enquêtes sommaires et formelles.

4.2 LE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration est responsable de :

- Traiter toute plainte visant directement la Direction générale;

4.3 LE COMITÉ DE RESSOURCES HUMAINES

Le comité de ressources humaines est responsable de :

- Évaluer et de proposer au conseil d'administration toute modification qui serait requise à la présente politique;
- Rendre des comptes, à la Direction générale et au conseil d'administration, des plaintes reçues, du traitement qui en a été fait et de la résolution qui en a été faite.

4.4 LA DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction est responsable de :

- S'assurer que tous les employés, bénévoles et Vieux Amis sont informés de l'existence de la présente politique et des recours prévus en cas de réception d'une plainte;
- Traiter et assurer que soit traitée toute plainte ne visant pas directement la Direction générale;
- Présenter annuellement un bilan de l'application de la présente politique au comité de ressources humaines;
- Proposer au comité de ressources humaines et au conseil d'administration toute modification qui serait requise à la présente politique.

5 TABLEAU DE SUIVI DES MODIFICATIONS

ENTRÉE EN VIGUEUR	MODIFICATIONS	DÉTAILS
2015-03	Entrée en vigueur	
2017-12	Reconduction	Aucune modification