



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 28 JANVIER 2020*

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 LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
4.3 LE COMITÉ DE RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATIONS INTERNES	8
4.4 LA DIRECTION GÉNÉRALE	8
4.5 LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES	8
5. TABLEAU DE SUIVI DES MODIFICATIONS	9

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 afin d'améliorer les interventions de l'organisme dans la communauté. La politique couvre les plaintes de toutes parties, incluant potentiellement les Grandes Amies et les Grands Amis, les bénévoles, les donatrices et les donateurs, le personnel et des personnes de la communauté desservies 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 la 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 tout le personnel et aux 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 personnes liées à 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'une personne employée par Les Petits Frères, une personne impliquée bénévolement auprès de l'organisme ou encore une Grande Amie ou un Grand Ami;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi la personne déposant la plainte;
- 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 la personne n'ait formulé une plainte formelle.

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

Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit à une personne responsable d'équipe (coordonnateur.trice ou directeur.trice), à la Direction des ressources humaines ou à la Direction générale.

2. TRAITEMENT DES PLAINTES

2.1 RÉCEPTION DES PLAINTES

La personne 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 à la présidence du conseil d'administration à president@petitsfreres.ca. Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle.

Toute personne employée par Les Petits Frères, qui reçoit une plainte formelle, doit la transmettre, dès sa réception, à la Direction des ressources humaines. En revanche, si la Direction des ressources humaines est visée par la plainte, la transmettre à la Direction générale, accompagnée du formulaire *Rapport d'incident* rempli avec une mise en contexte de 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 prénom 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 PLAINTE

Dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'une plainte formelle, la Direction générale achemine à la personne plaignante 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 la personne plaignante doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- Le nom et les coordonnées de la personne responsable désignée pour le traitement de la plainte;
- La politique de traitement des plaintes;
- Un avis informant la personne plaignante de son droit de demander, si elle n'est pas satisfaite 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 aux fins de suivi et de traçabilité.

2.3 TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Dès sa réception, un processus de traitement de plainte est enclenché. La personne responsable du traitement 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. La personne responsable peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si elle juge celle-ci incomplète. Elle 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, elle peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.

La personne responsable du traitement de la plainte 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. Elle peut demander des actions rapides et complémentaires à d'autres parties potentiellement affectées si requis. La personne 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, la personne responsable du traitement de la plainte désignée identifie les actions correctives, et des actions préventives à instaurer pour prévenir de futures récurrences ou un aggravement de la situation. Elle prépare une réponse à la personne plaignante 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, la personne responsable du traitement de la plainte transmet à la personne plaignante 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, la personne responsable du traitement de la plainte en avise par écrit la personne plaignante 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 la personne plaignante n'est pas satisfaite de la réponse obtenue ou du traitement en tant que tel de sa plainte par la personne responsable désignée, elle peut présenter sa demande de révision à la Direction générale ou à la présidence du conseil d'administration, si cette dernière était visée par la plainte. La Direction générale ou la présidence du conseil d'administration donnera suite à cette demande en révisant la décision ou en adressant la personne à une ressource externe à l'organisme qui a compétence en la matière. Une lettre sera acheminée à la personne plaignante 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 dans les plus brefs délais, afin de rectifier la situation à court terme et s'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 de sorte qu'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* qui a généré, la personne responsable désignée 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, la personne responsable désignée évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action préventive, le résultat, c'est-à-dire qu'elle vérifie si le résultat est satisfaisant, que la non-conformité a été éliminée de façon durable.

3. REDDITION DE COMPTES

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 de la personne plaignante, 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 à la personne plaignante, 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 internes et/ou au conseil d'administration de la Corporation.

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

4. RESPONSABILITÉS

4.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la Corporation 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 ouvert à la divulgation;
- 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 LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La personne présidant le conseil d'administration est responsable de :

- Traiter toute plainte visant directement la Direction générale.

4.3 LE COMITÉ DE RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATIONS INTERNES

Le comité de ressources humaines et communications internes 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 générale est responsable de :

- S'assurer que le personnel, les bénévoles et Grandes Amies et Grands 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;
- Proposer au comité de ressources humaines et des communications internes et au conseil d'administration toute modification qui serait requise à la présente politique.

4.5 LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des ressources humaines est responsable de :

- Soumettre un rapport annuel des plaintes reçues, de leur traitement et de leur conclusion;

- Proposer au comité de ressources humaines et communications internes et au conseil d'administration de la Corporation 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
2020-01	Adaptation à rédaction inclusive	Adoption par le comité d'administration de la Corporation