


<b>TITRE DE LA POLITIQUE :</b> POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES		 <b>Les Petits Frères</b> Pour un grand âge bien entouré
<b>APPROUVÉ PAR :</b> CONSEIL D'ADMINISTRATION	<b>DESTINATAIRES</b> ENSEMBLE DU PERSONNEL, BÉNÉVOLES ET GRANDS.ES AMIS.ES	<b>DATE DE RÉVISION</b> <b>RÉVISION : JUIN 2024</b>

## 1. INTRODUCTION

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

## 2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Établir une procédure équitable et efficace afin de traiter les plaintes reçues dans un délai raisonnable.
- Améliorer la qualité continue des services offerts par l'organisme.

## 3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Encadrer la réception des plaintes, le processus d'enquête, ainsi que la mise en place de résolutions des litiges ou des insatisfactions;
- Assurer une communication transparente auprès des plaignants lors de la création et la transmission du dossier de la plainte;
- Assurer une vigie des plaintes en cours et résolues par la mise en place d'un tableau de bord à cet effet;
- Établir d'éventuelles suggestions et recommandations afin d'améliorer les pratiques de l'organisme.

## 4. PRINCIPE DIRECTEUR

- Toutes les plaintes sont accueillies avec respect et courtoisie. Elles sont traitées avec rigueur, confidentialité et impartialité par le personnel responsable du traitement, dans le but d'apporter les correctifs ou améliorations qui s'imposent;
- Elles sont traitées de manière à favoriser la projection d'une image positive et d'ouverture par rapport aux demandes et aux revendications des plaignantes et des plaignants;
- Une plainte s'avérant infondée peut quand même donner lieu à la formulation de pistes d'amélioration;
- La Politique de gestion des plaintes doit être accessible à toutes les clientèles et parties prenantes présentes ou futures.

## 5. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tout le personnel, aux Grands.es Amis.es, aux bénévoles, aux fournisseurs, aux collaborateurs, aux partenaires ainsi qu'à toutes autres parties prenantes, actuelles ou futures.

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 6. DÉFINITIONS

#### **Personne responsable désignée du traitement des plaintes (PRDTP)**

Cadre supérieur de l'organisation désignée par le/la Président.e Directeur.trice Général.e pour répondre aux plaintes reçues. La PRDTP peut se faire assister par les gestionnaires ou une ressource externe, le cas échéant.

#### **Plainte**

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 de l'organisme, d'une personne employée par « Les Petits Frères », d'une personne impliquée bénévolement auprès de l'organisme ou encore d'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 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 peut être dite **formelle** quand elle est adressée par écrit à une personne responsable d'équipe (gestionnaire de secteurs ou directeur.trice), à la Personne responsable désignée du traitement des plaintes (PRDTP), à la direction des ressources humaines ou à la direction générale, ou au conseil d'administration.

### 7. CADRES LÉGISLATIF OU RÉGLEMENTAIRE

Loi 25 sur la protection des renseignements personnels

### 8. PROCÉDURE

#### 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](mailto:directiongenerale@petitsfreres.ca)
- En ligne : [\(lien à venir\)](#)

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- Ou encore par téléphone, sans frais au 1-866-627-8653, poste 5.

Si la plainte concerne la direction générale, elle doit être acheminée par écrit à la présidence du conseil d'administration à : **president@petitsfreres.ca**. Les plaintes reçues sont traitées de façon confidentielle.

Toute personne employée par Les Petits Frères, qui reçoit une plainte formelle, doit la transmettre, dès sa réception, à la **Personne responsable désignée du traitement des plaintes (PRDTP)**.

Si la plainte est formulée par un membre du personnel, elle doit être dirigée vers la direction des ressources humaines.

Si un membre du comité exécutif est visé par la plainte, la plainte doit être transmise à la direction générale.

### INFORMATIONS MINIMALES

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

- Son nom complet (nom et prénom) ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale ou société;
- 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.

### ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'une plainte formelle, la PRDTP avise la personne plaignante de la réception de sa plainte.

La PRDTP peut également :

- Demander un complément d'information, si elle juge incomplètes les informations ou si elle doute du sérieux ou du bienfondé de la plainte initiale;

La PRDTP peut également :

- Fournir ses coordonnées ou le nom et les coordonnées de la personne désignée pour l'enquête;
- 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 gardée par la PRDTP aux fins de suivi et de traçabilité.

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La plainte est inscrite au tableau de bord.

### TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

1. Dès sa réception, un dossier est ouvert par la PRDTP et un processus de traitement de plainte est enclenché. La PRDTP s'assure d'avoir en main toutes les informations pertinentes, incluant les politiques et directives pertinentes en vigueur et toute autre documentation en lien avec la situation rapportée.
2. La PRDTP identifie la personne désignée pour fin d'enquête qui pourra demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte, si elle juge celle-ci incomplète.
3. La personne désignée pour l'enquête se renseigne auprès des personnes en lien avec cette situation (témoins) 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.
4. La PRDTP 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 requises. La PRDTP évalue ensuite si d'autres actions doivent être entreprises pour répondre adéquatement à la plainte formulée.
5. À l'issue de l'enquête, la PRDTP identifie en collaboration avec la personne responsable de l'enquête les actions correctives, et des actions préventives à instaurer pour prévenir de futures récidives ou une aggravation de la situation.
6. La PRDTP prépare une réponse à la personne plaignante et soumet l'ensemble de son rapport à la Direction générale. Lorsque celles-ci jugent le traitement de la plainte complété, la PRDTP transmet à la personne plaignante une réponse écrite et motivée.
7. Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit 30 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans le cas où une réponse ne pourrait être fournie à l'intérieur de ce temps donné, la PRDTP doit aviser la personne plaignante et la direction générale par écrit afin d'énoncer une nouvelle date butoir pour la résolution de cette plainte.

### RECOURS DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Si la personne plaignante n'est pas satisfaite de la réponse obtenue ou du traitement en tant que tel de sa plainte par la PRDTP, 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 redirigeant 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.

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### ACTION PRÉVENTIVE

Lorsqu'une situation inadéquate ou présentant un risque est décelée, la PRDTP doit corriger le problème dans les plus brefs délais, afin de rectifier la situation à court terme et s'assurer qu'elle ne perdure pas ou ne s'aggrave pas. Cependant, 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, la PRDTP 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 PRDTP 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.

### DOSSIER DE PLAINTE

Chaque plainte doit faire l'objet d'ouverture d'un dossier comprenant :

- La plainte écrite de la personne plaignante ou le formulaire complété;
- Le rapport d'enquête;
- Les mesures correctives suggérées;
- La réponse finale écrite et motivée à la personne plaignante.

Tous les dossiers de plaintes sont acheminés et conservés par la qui en tient un registre.

### RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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.

Une fois par année, la PRDTP dépose au conseil un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues au comité Ressources Humaines et des Communications Internes (CRHCI), qu'elle ait reçu ou non des plaintes.

## **9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **Employés**

- Soutenir les Grands.es Amis.es et bénévoles qui désirent porter plainte;

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- Participer à la recherche de solutions ou de mesures préventives;
- Agir en toute intégrité lorsqu'ils sont eux-mêmes dépositaires de la plainte;
- Collaborer au processus d'enquête.

### **Personnel cadre**

- Informer leurs employés de l'existence de cette politique et des recours prévus en cas de plainte;
- Maintenir un climat de travail sain et agir promptement pour traiter rapidement les plaintes issues de, ou concernant leur secteur;
- Participer aux enquêtes ou agir à titre de personne désignée pour l'enquête.

### **Personne responsable désignée pour le traitement des plaintes (PRDTP)**

- Accueillir les plaintes;
- Identifier la personne désignée pour l'enquête;
- Assurer les communications initiales avec la personne plaignante;
- S'assurer du respect de la politique et de l'intégrité du processus d'enquête;
- Assurer les communications avec la Direction générale et la Direction des ressources humaines (dans le cas d'une plainte d'un employé);
- Ouvrir un dossier pour chaque plainte reçue;
- Maintenir un registre des plaintes et un tableau de bord pour fin de transmission au Comité des ressources humaines et des communications internes du conseil d'administration (CRHCI).

### **Président.e-directeur.trice général.e**

- 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;
- S'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.

### **Direction des ressources humaines**

- 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;
- Assurer le suivi des plaintes issues des employés.es pouvant relever de la politique pour contrer le harcèlement en milieu de travail.

### **Comité Ressources Humaines et Communications Internes du conseil d'administration (CRHCI)**

- 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.

### **Conseil d'administration**

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- 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.

### **Présidence du conseil d'administration**

- Traiter toute plainte visant directement la direction générale.

### **10. MODIFICATIONS ANTÉRIEURES**

2015-03 Entrée en vigueur  
2017-12 Reconduction  
2020-01 Adaptation à rédaction inclusive  
2022-03 Mise à jour à la suite de la réorganisation Corpo / Fonda