

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

EQUIJUSTICE DE L'EST

Adoptée le

10 février 2021

Révisée le 3 avril 2024

Table des matières

1.	PRÉAMBULE	3
2.	DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ.....	3
3.	PRINCIPAUX OBJECTIFS.....	3
4.	PRINCIPES DIRECTEURS	4
4.1	Admissibilité	4
4.2	Diligence	4
4.3	Confidentialité et impartialité	4
5.	PROCÉDURES POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ.....	4
5.1	Avant le dépôt de la plainté.....	4
5.2	Dépôt de la plainté.....	4
5.3	Contenu de la plainté	5
5.4	Réception et traitement de la plainté	5
5.5	En cas de désaccord avec la décision de la direction générale.....	5
5.6	Intervention du conseil d'administration dans l'étude d'une plainté.....	5
6.	RÔLE DES DIFFÉRENTES INSTANCES D'ÉQUIJUSTICE DE L'EST	5
6.1	Rôle de la direction générale.....	5
6.2	Rôle du personnel et des bénévoles.....	6
6.3	Rôle des administrateurs	6
	ANNEXE 1	7
	ANNEXE 2	10

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

1. PRÉAMBULE

Le dépôt d'une plainte peut se faire auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent ou par le biais de la présente politique.

La personne utilisatrice des service d'Équijustice de l'Est doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Les services sont offerts en fonction des ressources humaines, matérielles et financières dont Équijustice de l'Est dispose.

Ainsi, considérant le fait que la qualité des services aux personnes utilisatrices est au cœur des préoccupations d'Équijustice de l'Est, la politique de gestion des plaintes est accessible à tous et toutes.

Équijustice de l'Est reconnaît que la personne utilisatrice contribue à l'amélioration de la qualité de ses services lorsqu'elle dénonce une situation insatisfaisante, en regard des services reçus ou ceux qu'elle estime être en droit de recevoir.

2. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction, par une personne physique ou morale, à l'égard d'un service rendu par un organisme ou d'un comportement d'une personne salariée ou d'un bénévole œuvrant pour l'organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

3. PRINCIPAUX OBJECTIFS

Cette politique a pour objectif d'encadrer le traitement des plaintes formulées à Équijustice de l'Est. Elle vise spécifiquement:

- La gestion efficace des plaintes
- À assurer l'amélioration des services aux personnes et permettre à Équijustice de l'Est de déceler ses lacunes
- À corriger les situations problématiques
- À améliorer les pratiques et le fonctionnement d'Équijustice de l'Est

4. PRINCIPES DIRECTEURS

4.1 Admissibilité

Toute personne utilisatrice des services d'Équijustice de l'Est peut déposer une plainte de vertu de la présente politique de gestion des plaintes. Toutefois, les membres du personnel d'Équijustice de l'Est, dans l'exercice de leurs fonctions, ne sont pas admissibles.

Considérant que la qualité des services est au cœur des préoccupations d'Équijustice de l'Est, la politique de gestion des plaintes doit être accessible en version papier dans les bureaux de l'organisme et sur le site web d'Équijustice.

4.2 Diligence

Les personnes plaignantes doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction verbalement ou par écrit à toute personne salariée ou bénévole d'Équijustice de l'Est, en ayant l'assurance qu'un suivi leur sera fait dans les meilleurs délais.

4.3 Confidentialité et impartialité

Toute plainte doit être traitée par Équijustice de l'Est de façon confidentielle, diligente et impartiale. La confidentialité la plus stricte doit être respectée en ce qui a trait à l'identité de la personne plaignante agissant à titre de personne physique ou d'organisme.

5. PROCÉDURES POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ

5.1 Avant le dépôt de la plainte

Équijustice de l'Est encourage la personne utilisatrice à tenter de résoudre son insatisfaction directement avec la personne concernée, avant de formuler une plainte.

Si l'insatisfaction persiste, la personne peut déposer sa plainte selon la procédure ici décrite

5.2 Dépôt de la plainte

Une personne peut déposer une plainte verbalement ou par écrit à la direction générale, au personnel, aux bénévoles ou aux membres du conseil d'administration de l'organisme. La personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer à la direction générale.

Dans le cas où la plainte concerne la direction générale, la présidence du conseil d'administration est responsable de la procédure normalement assumée par la direction générale et elle doit en rendre compte au conseil d'administration. Un comité de gestion des plaintes peut être constitué par le conseil d'administration.

5.3 Contenu de la plainte

Toute plainte doit contenir les informations suivantes relatives 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 et la description de la situation insatisfaisante, les résultats souhaités, la signature de la personne qui porte plainte (si la plainte est écrite), la date.

La personne qui veut déposer une plainte par écrit peut remplir le formulaire de plainte (Annexe 1).

5.4 Réception et traitement de la plainte

- Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte par la direction générale, un avis de réception est envoyé à la personne ayant formulé sa plainte. À compter de cette date, la direction générale dispose de 30 jours ouvrables pour compléter l'examen de la plainte.
- Au cours de l'examen, l'employé concerné peut être invité à exprimer son point de vue. La collaboration de la personne utilisatrice pourrait être aussi sollicitée afin de participer à une démarche de résolution de conflits.
- L'analyse de la plainte terminée, la personne utilisatrice et la personne concernée seront informées des conclusions et des mesures visant à corriger la situation.
- Advenant que la direction générale estime que la plainte demande une analyse plus détaillée, elle doit la soumettre devant le conseil d'administration, en respectant la confidentialité de la personne.

5.5 En cas de désaccord avec la décision de la direction générale

- En cas de désaccord avec les conclusions de l'examen, la personne plaignante peut s'exprimer par écrit en s'adressant au conseil d'administration.

5.6 Intervention du conseil d'administration dans l'étude d'une plainte

- Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le conseil d'administration procède à son analyse et recommande le traitement à y apporter, en considérant les faits et les explications qui lui sont présentés.
- Après que le conseil d'administration ait statué sur la plainte, la présidence informe la personne plaignante, par écrit, de la décision du conseil. Une copie de sa réponse est transmise aux administrateurs d'Équijustice de l'Est.

6. RÔLE DES DIFFÉRENTES INSTANCES D'ÉQUIJUSTICE DE L'EST

6.1 Rôle de la direction générale

- La direction générale d'Équijustice de l'Est est responsable du traitement des plaintes. Elle fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard de la

personne plaignante et, au besoin, peut l'accompagner pour rédiger sa plainte.

- Elle traite les plaintes et elle prend les mesures adéquates et s'assure qu'un suivi soit donné à chaque plainte reçue.
- Elle consigne les informations dans un fichier (Annexe 2)
- Elle informe la personne plaignante par écrit du traitement accordé à sa plainte.
- Sur requête de la présidence du conseil d'administration, elle doit lui transmettre tout projet de réponse à une plainte, pour examen et commentaires.

6.2 Rôle du personnel et des bénévoles

- Le personnel et les bénévoles d'Équijustice de l'Est contribuent et collaborent à l'application des procédures de gestion des plaintes.
- Le personnel et les bénévoles font preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard de la personne plaignante et doivent avoir pour objectif la résolution de sa plainte.
- Le personnel et les bénévoles doivent informer la personne plaignante qu'elle peut formuler son insatisfaction par écrit ou verbalement
- Le personnel ou les bénévoles qui reçoivent une plainte écrite ou verbale la transmettent sans délai à la direction générale de Équijustice de l'Est.

6.3 Rôle des administrateurs

- Les administrateurs et administratrices d'Équijustice de l'Est contribuent et collaborent à l'application des procédures de gestion des plaintes.
- L'administrateur ou l'administratrice qui reçoit une plainte doit informer la personne plaignante des mécanismes internes prévus à Équijustice de l'Est. L'administrateur ou l'administratrice peut transmettre la plainte verbale ou écrite à la direction générale si la personne plaignante le demande.

ANNEXE 1



DE L'EST
Membre du Réseau
de justice réparatrice
et de médiation
citoyenne

FORMULAIRE DE PLAINTÉ-ÉQUIJUSTICE DE L'EST

Veillez noter que toute information que vous communiquez est confidentielle.

* Obligatoire

1. *Date de la demande

2. Nom et prénom*

3. Adresse, ville, code postal *

4. Courriel *

5. Téléphone/cellulaire *

6. Quel service avez-vous reçu ? *

- Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA)
- Programme de mesure de rechange général (PMRG)
- Médiation citoyenne
- Médiation spécialisée
- Mesure de travaux compensatoires
- Autres

7. Veuillez décrire de façon détaillée les faits et circonstances concernant la plainte ? *

8. Quelles sont vos attentes à la suite de cette démarche ? *

9. Transmettre le formulaire *

- Direction
- Conseil d'administration

SIGNATURE DE LA PERSONNE UTILISATRICE	DATE

Section réservée à Équijustice de l'Est
Reçu par :
Date de réception:

Pour informations supplémentaires auprès d'Équijustice de l'Est: 418-722-9005 poste 201
ou 1-877-9005 poste 201

TRANSMETTRE VOTRE FORMULAIRE À :
Équijustice de l'Est
185, rue Sainte-Anne, Rimouski (Québec) G5L 4H2
ou par courriel
delest@equijustice.ca

RÉFÉRENCES :
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 1 844 255-7568
Courriel : plaintes.ciassbsl@ssss.gouv.qc.ca.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent (CAAPBSL)
Téléphone : 418 724-6501 ou 1 877 767-2227 (sans frais)
Courriel : soutien@caapbsl.org
Site Internet : www.caapbsl.org

Section 3- Informations sur l'action entreprise pour régler la plainte

1) Date d'envoi à la personne qui a formulé la plainte de l'avis écrit l'informant du traitement donné à la plainte: (Annexer une copie)
2) Délai maximal de 30 jours ouvrables respecté : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
3) Actions entreprises pour traiter la plainte;
4) Responsable du traitement :
5) Délai de traitement :
Par: _____ Date: _____ Signature _____

Section 4 Résultat du traitement

1) Résultat :
2) Traitement satisfaisant : Oui : <input type="checkbox"/> Non : <input type="checkbox"/>
Par _____ Date: _____ Signature: _____