

# Politique de traitement des plaintes et des commentaires du CALACS de l'Ouest-de- l'Île

## Table des matières

---

<i>SECTION I – Dispositions générales</i> .....	2
Contexte .....	2
Objectifs.....	2
Champ d'application .....	2
Définitions .....	2
<i>SECTION II – Principes directeurs</i> .....	3
<i>SECTION III – Processus et traitement d'une plainte</i> .....	4
Dépôt d'une plainte .....	4
Traitement d'une plainte .....	4
<i>SECTION IV – Processus et traitement d'un commentaire</i> .....	6
Dépôt d'un commentaire .....	6
Traitement d'une plainte ou d'un commentaire.....	6
<i>SECTION VI – Dispositions finales</i> .....	8
Autres recours .....	8
Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement.....	8
Destruction des dossiers .....	8
Révision .....	8

## **SECTION I – Dispositions générales**

---

### **Contexte**

À travers toutes ses actions, le CALACS de l'Ouest-de-l'Île (ci-après CALACS de l'Ouest) est guidé par sa mission et ses valeurs : l'égalité, la solidarité et *l'empowerment*. En ce sens, le CALACS de l'Ouest s'engage à offrir des services ainsi qu'un milieu de travail et de militant respectueux, inclusifs et exempts de discrimination.

Dans cette perspective, le CALACS de l'Ouest se muni d'une politique de traitement des plaintes et des commentaires accessibles à toutes les personnes utilisant les services, ainsi qu'à toutes les personnes travaillant ou militant pour l'organisme.

Ainsi, cette politique s'inscrit dans une volonté d'offrir une gestion efficace des plaintes, mais également d'assurer l'amélioration continue de la qualité des services et du milieu de travail et de militance. La présente politique favorise la protection des droits de toutes personnes impliquées auprès de l'organisme et contribue à l'entretien d'un climat de confiance et de respect au sein de l'organisme.

### **Objectifs**

La présente politique vise à :

- Établir un processus accessible, cohérent et uniforme pour le traitement des plaintes et des commentaires, en respect des valeurs de l'organisme;
- Assurer un traitement équitable et confidentiel de chaque plainte et commentaire, en respectant les droits de toutes les personnes concernées, et en veillant à ce que les démarches soient menées avec impartialité et bienveillance;
- Favoriser l'amélioration continue des services et des pratiques internes en utilisant les plaintes et commentaires comme leviers pour identifier des opportunités de développement, renforcer la confiance et améliorer l'expérience des personnes concernées.

### **Champ d'application**

La présente politique s'applique aux personnes utilisatrices des services du CALACS de l'Ouest ainsi qu'aux membres de l'équipe et de la militance. Elle couvre l'ensemble des plaintes et des commentaires formulés en lien avec les services offerts, les comportements des membres de l'équipe, ou toute autre activité sous la responsabilité de l'organisme. Que les plaintes ou commentaires soient reçus par écrit ou par voie électronique, ils seront traités conformément aux procédures énoncées dans cette politique.

### **Définitions**

Commentaires : Expression écrite d'une préoccupation liée aux comportements, propos ou pratiques des membres de l'équipe ou de la militance du CALACS de l'Ouest. Ils peuvent être

soumis de manière anonyme ou non, et visent à exprimer une opinion ou proposer des améliorations sans nécessairement porter sur un manquement grave.

Membres de l'équipe : Toute personne employée qui participe aux activités et à la mission du CALACS de l'Ouest.

Membre de la militance : Toute personne qui participe bénévolement aux actions militantes ou aux initiatives de défense des droits par le CALACS de l'Ouest.

Personnes désignées : Les personnes désignées sont les personnes recevant les plaintes et les commentaires. Les personnes pouvant recevoir les plaintes ou commentaires sont les personnes à la présidence et à la coordination des opérations.

Personnes utilisatrices des services : Toute personne qui bénéficie directement des programmes, services ou interventions offerts par le CALACS de l'Ouest.

Plaintes : Expression écrite d'une insatisfaction ou d'un mécontentement lié aux comportements, propos ou pratiques des membres de l'équipe ou de la militance du CALACS de l'Ouest. Elle ne peut être formulée de manière anonyme.

## **SECTION II – Principes directeurs**

---

Avant de déposer une plainte formelle en vertu de la présente politique, il est fortement encouragé de tenter de résoudre les enjeux directement avec les personnes concernées, dans le but de parvenir à une solution rapide et amiable. Ce principe repose sur l'importance du dialogue et de la collaboration pour régler les différends de manière constructive, en fonction du rôle et des responsabilités de chacun.

- **Pour les personnes utilisatrices des services**, il est recommandé de d'abord exprimer leurs préoccupations auprès du membre de l'équipe d'intervention assigné, afin que celui-ci puisse ajuster son comportement ou traiter la situation en interne. Si nécessaire, elles peuvent également contacter la personne en charge de la coordination de l'aide directe.
- **Pour les membres de l'équipe**, en cas de conflit interne, il est possible de faire appel aux personnes responsables de la dynamique d'équipe, élues annuellement, pour réfléchir ensemble à une résolution mutuelle. Cela peut être particulièrement utile dans les situations de propos ou comportements discriminatoires, afin de réduire le fardeau de la personne ayant déposé la plainte
- **Pour les membres de la militance**, il est suggéré de discuter de la problématique avec la personne responsable de la coordination de la transformation et de l'implication sociale avant d'entamer une démarche formelle.

La présente politique repose sur les principes suivants, qui guident chaque étape du processus et garantissent une gestion juste et transparente :

1. **Flexibilité** : Le processus s'adapte aux besoins et aux capacités des personnes concernées, permettant plusieurs canaux pour assurer une prise en charge adapté à chaque situation.
2. **Accessibilité** : Le processus est conçu pour minimiser le fardeau administratif sur les personnes portant plainte ou déposant un commentaire, en réduisant au maximum les démarches nécessaires
3. **Transparence** : Toutes les étapes du traitement des plaintes sont communiquées de manière claire et ouverte aux parties impliquées. Les personnes concernées sont informées de l'évolution de leur dossier à chaque étape, de l'accusé de réception à la résolution finale
4. **Confidentialité** : Toutes les informations recueillies dans le cadre du processus de plainte sont traitées de manière strictement confidentielle, sauf si une divulgation est requise par la loi.

### **SECTION III – Processus et traitement d'une plainte**

---

#### **Dépôt d'une plainte**

Les personnes pouvant recevoir les plaintes sont, au choix, soit la personne à la présidence ou celle, la coordination des opérations. Les plaintes peuvent être faites à l'écrit, via courriel ou le formulaire de l'une ou l'autre des personnes désignées ou par l'insertion d'une lettre dans l'une des boîtes physiques disponibles dans les salles de bains de l'organisme. Toute plainte doit inclure les informations suivantes : le nom de la personne ayant déposé la plainte et ses coordonnées, la nature de la plainte, l'identification du membre de l'équipe concerné, ainsi qu'une description détaillée des faits.

Si une personne utilisatrice des services n'est pas en mesure de faire une plainte écrite, elle est invitée à contacter la personne à la coordination des opérations ou de l'aide directe pour de l'assistance. Elle peut également contacter l'organisme externe le Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes de Montréal (ci-après, le CAAP de Montréal).

#### **Traitement d'une plainte**

1. Accusé de réception

La personne désignée accuse réception de la plainte en contactant la personne qui l'a déposée dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la réception.

2. Partage avec le Conseil d'Administration (ci-après, CA)

La plainte est présentée lors d'une réunion du CA. Si la plainte concerne l'une de ces personnes, celle-ci n'est pas inclus dans ces discussions. En cas de conflit d'intérêts, la personne concernée se retire également des discussions.

3. Formation du comité

Un comité temporaire est formé, composé de deux membres non-salariés du CA et de la personne responsable des opérations, afin de traiter la plainte. Ce comité peut interroger toutes les personnes concernées tout en assurant la confidentialité, le respect et la bienveillance.

4. Ouverture d'un dossier

Un dossier est ouvert. Ce dossier inclut toutes les informations et correspondances pertinentes et est conservé de manière strictement confidentielle, accessible uniquement par les membres du CA.

5. Collecte d'informations

Le comité recueille des informations complémentaires auprès de la personne ayant déposé la plainte, notamment sur les solutions ou mesures correctives souhaitées (par exemple, une médiation).

6. Notification à la personne concernée

La personne visée par la plainte est informée.

7. Enquête

Le comité mène une enquête approfondie afin de rassembler les faits, les témoignages et les documents pertinents, tout en limitant le nombre de personnes impliquées pour garantir la confidentialité.

8. Recommandations

À l'issue de l'enquête, le comité soumet ses recommandations de mesures correctives au CA lors d'une réunion confidentielle. Les procès-verbaux de cette réunion sont anonymisés, et le CA prend ensuite la décision finale.

9. Communication de la décision

La personne responsable des opérations doit informer la personne ayant déposé la plainte de la décision du CA de retenir ou non la plainte. Elle peut également informer la personne ayant déposé la plainte et la personne concernée des recommandations et des motifs de la décision du CA.

10. Délai de traitement

Le comité et le CA disposent d'un délai maximal de soixante jours ouvrables de la réception de la plainte pour traiter la plainte et rendre ses conclusions. Si le comité n'a pas terminé son enquête dans le délai prescrit, il doit, à l'expiration de ce délai, en informer par écrit à la fois la personne ayant déposé la plainte et la personne concernée et leur faire rapport du progrès de l'enquête.

À tout moment, la plainte peut être retirée par la personne l'ayant soumise.

## **SECTION IV – Processus et traitement d'un commentaire**

---

### **Dépôt d'un commentaire**

Les personnes pouvant recevoir les commentaires sont les personnes à la présidence et à la coordination des opérations. Les personnes qui le souhaitent peuvent soumettre des commentaires par le biais des formulaires en ligne de chacune des personnes désignées ou par les boîtes physiques présentes dans les salles de bain de l'organisme. Ces commentaires, bien que considérés comme importants et pris en compte, ne peuvent pas donner lieu à une enquête approfondie. Il est également possible de contacter directement les personnes désignées pour émettre un commentaire non anonyme, soit par courriel, soit par leur formulaire en ligne.

### **Traitement d'un commentaire**

1. Accusé de réception (si applicable)

Si le commentaire est non anonyme, la personne désignée accuse réception dans un délai de quinze jours ouvrables suivant sa réception. Aucun accusé de réception n'est possible pour les commentaires anonymes.

2. Partage avec le CA

Les commentaires anonymes ou non anonymes sont partagés lors d'une réunion du CA. Si un commentaire concerne l'une de ces personnes, celle-ci est exclue des discussions. En cas de conflit d'intérêts, la personne concernée se retire également des discussions.

3. Analyse de commentaire

Le CA évalue la pertinence et la nature du commentaire pour déterminer s'il nécessite une action ou une réflexion. Si le commentaire est anonyme, les actions peuvent être limitées puisqu'aucune enquête approfondie ne peut être menée.

4. Collecte d'informations complémentaires (si applicable)

Si nécessaire, la personne désignée peut recueillir plus d'informations auprès de la personne ayant soumis un commentaire non anonyme pour mieux comprendre le contexte ou les attentes (par exemple, des suggestions de solutions ou d'améliorations).

5. Recommandations

Le CA peut formuler des recommandations à la suite de l'analyse du commentaire, qu'il soit anonyme ou non. Ces recommandations peuvent porter sur des ajustements ou des améliorations à apporter dans les processus internes ou la gestion des opérations.

## 6. Communication des décisions

Si le commentaire est non anonyme, la personne responsable des opérations peut informer la personne ayant soumis le commentaire des actions ou réflexions entreprises à la suite de l'analyse du CA. Aucune communication n'est faite pour les commentaires anonymes.

## 7. Suivi et mise en œuvre

Le CA s'assure que les recommandations et actions issues de l'analyse des commentaires sont mises en œuvre lorsque cela est pertinent, tout en préservant la confidentialité de l'information traitée.

## **SECTION V – Mesures correctives**

---

Les mesures correctives à entreprendre dépendent de la gravité et de la nature de la plainte.

### a. Comportements ou propos discriminatoires (non constituant de faute grave)

Si l'enquête révèle des comportements ou des propos discriminatoires ne constituant pas une faute grave, mais qui reflètent un manque de sensibilisation ou de compréhension, la personne concernée par la plainte peut être rencontrée par le comité de traitement des plaintes. Cette rencontre vise à lui permettre de prendre conscience de la situation et de lui offrir les ressources nécessaires pour éviter de la reproduire, mais aussi pour déconstruire les systèmes de pensées l'ayant mené permise.

### b. Conflits interpersonnels

Si l'enquête révèle un conflit interpersonnel mineur, une personne responsable de la dynamique d'équipe peut être impliquée pour faciliter la résolution. Si le conflit est plus important, une ressource externe de médiation peut être embauchée. Dans tous les cas, la participation au processus choisi doit être volontaire, et les deux parties concernées doivent donner leur consentement pour être impliquées.

### c. Manquements graves ou non-respect des règlements

Si l'enquête révèle un comportement lié à un manquement aux règlements généraux, au code de déontologie, à la mission ou aux valeurs du centre, ou à des actes tels que la fraude, le vol, ou toute forme de violence (verbale, psychologique, physique ou sexuelle), le comité de traitement des plaintes peut recommander au CA d'émettre des sanctions disciplinaires conformément à la politique des conditions de travail. Les avis disciplinaires sont documentés dans le dossier des personnes concernées selon les normes de la politique.

En cas de faute grave, telle que des comportements ou propos violents, le CA peut décider d'une suspension ou d'un congédiement immédiat. La suspension, si elle est

requis, se fait avec solde pendant le temps nécessaire à la conduite de l'enquête interne ou, si nécessaire, avec l'intervention des forces policières.

Dans certains cas, l'enquête peut conclure qu'aucune mesure n'est requise. Cela peut notamment inclure les situations où :

- Les preuves sont insuffisantes ou ne corroborent pas à la plainte;
- La plainte est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- Les faits allégués ne contreviennent pas aux politiques du CALACS de l'Ouest;
- Une résolution informelle est trouvée entre les parties.

## **SECTION VI – Dispositions finales**

---

### **Autres recours**

Si à la suite de ces démarches, si la personne utilisatrice des services ayant déposée la plainte ne juge pas avoir reçu des réponses satisfaisantes ou appropriées ou si elle désire être accompagnée par une instance externe, elle peut écrire au CAAP de Montréal. Cet organisme accompagnera la personne tout au long de ses démarches.

### **Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement**

La présente politique est conforme aux dispositions de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*.

Cette procédure est intégrée dans la déclaration de services du CALACS de l'Ouest, laquelle est rendue accessible en tout temps sur le site Internet et sur demande. Toute personne victime est informée de l'existence de la procédure de traitement des plaintes.

Le CALACS de l'Ouest doit également transmettre au bureau dédié à l'aide aux personnes victimes, une fois par an, le nombre de plaintes reçues ainsi que la nature et l'issue de celles-ci, en conformité avec les dispositions de la loi. L'identité des personnes demeure confidentielle auprès de l'instances gouvernementales chargée de recevoir ces renseignements.

### **Destruction des dossiers**

Les dossiers de plaintes sont conservés pendant sept ans, puis détruits.

### **Révision**

La présente politique est révisée et mise à jour par le Conseil d'Administration au moins tous les trois ans ou lorsqu'il sera jugé nécessaire.

Adoptée par le conseil d'administration le : 4/11/2024