



Hamilton Community Legal Clinic
Clinique juridique communautaire de Hamilton

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Date adoptée à l'origine par le conseil :	26 avril 2011 28 juin 2012
Date de révision (R)/de modification (M) :	Juin 2017
Prochaine date de révision prévue :	Automne 2020

I.ENGAGEMENT

La Clinique juridique communautaire de Hamilton/Hamilton Community Legal Clinic (la Clinique) propose un processus de gestion des plaintes aux clients, aux anciens clients, à ceux à qui un service de la Clinique a été refusé ou à toute personne touchée par les services offerts par la Clinique.

II.APPLICATION DE LA POLITIQUE

Un sommaire de la politique et des procédures de gestion des plaintes doit être affiché en tout temps dans un endroit public de la Clinique, et ce sommaire doit être remis aux clients au moment où ils décident de retenir les services de la Clinique. Toute personne qui sollicite les services de la Clinique et qui s'en dit insatisfaite doit être informée de l'existence de cette politique et de ces procédures et se voir offrir la possibilité de déposer une plainte.

Les plaintes peuvent être déposées verbalement, par écrit ou par l'agent du plaignant, ou de toute autre manière qui convient au plaignant. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.

Les plaintes peuvent porter sur :

- le refus de fournir des conseils sommaires, de représentation ou de tout autre service au plaignant;
- la qualité des services fournis au plaignant;

- la qualité du traitement reçu par un client ou un client potentiel, y compris le défaut de prendre des mesures d'accommodement ou en cas de traitement différentiel;
- le défaut de fournir des services appropriés en français au plaignant;
- l'étendue des droits de la Clinique à utiliser des fonds publics à des fins précises.

Remarque : Les plaintes doivent nommer le membre du personnel avec lequel le plaignant a interagi. Les plaintes contre un superviseur / membre du personnel de gestion ne seront pas acceptées si le plaignant n'a pas eu affaire directement avec cette personne.

La Clinique doit accommoder le plaignant, répondre à ses besoins, et ce, à toutes les étapes du processus de plainte.

III.COMITÉ DES PLAINTES

Le comité des plaintes consiste en un comité permanent du conseil d'administration. Au moins un des membres de ce comité doit être bilingue (anglais/français).

Chaque année, selon la constitution du comité des plaintes, les membres doivent être informés de l'importance du comité et des procédures, et ils doivent examiner les documents d'ouverture et de fermeture utilisés lors de la révision d'une plainte.

IV.DÉLAIS PRESCRITS

Le processus de plainte ne doit pas excéder soixante (60) jours après réception de la plainte.

Les plaintes doivent être déposées au maximum un (1) an après que la question faisant l'objet de la plainte ait attiré l'attention du plaignant.

V.CONFIDENTIALITÉ

Aucun renseignement confidentiel ne sera divulgué au comité des plaintes, au conseil d'administration ou au bureau de plaintes d'Aide juridique Ontario (AJO) sans l'autorisation écrite du plaignant. Les plaignants seront tenus de signer un formulaire de consentement pour une plainte de client.

VI.AUCUNES REPRÉSAILLES

Le plaignant ne fera l'objet d'aucunes représailles. Le dépôt d'une plainte n'entraîne pas le refus automatique des services de la Clinique dans le futur.

Les procédures font partie de la politique.

PROCÉDURES

Si le directeur général est absent du bureau pendant plus de cinq (5) jours après le dépôt d'une plainte, les mesures initiales doivent être prises par le directeur des Services juridiques.

Si la plainte vise le directeur général, elle devra alors être transmise directement au président du conseil qui devra mettre le processus en œuvre conformément à la politique de gestion des plaintes. Il est possible de communiquer avec le président aux bons soins de la Clinique, et il est important d'indiquer la mention « Personnel et confidentiel ».

ÉTAPE 1 DE LA PLAINTÉ

- 1.01 Toute plainte non résolue au palier de supervision doit être transmise au directeur général, y compris les plaintes orales. Le directeur général doit alors communiquer dès que possible avec le plaignant, y compris les plaignants qui ont formulé verbalement une plainte, habituellement dans les trois (3) jours ouvrables, à moins que le plaignant ait mentionné au personnel qu'il ne souhaitait pas donner suite à sa plainte.
- 1.02 Le directeur général doit s'efforcer de résoudre la plainte dans les dix (10) jours ouvrables.
- 1.03 Le directeur général doit expliquer les procédures de plaintes, dont le droit de déposer une plainte au conseil d'administration et éventuellement au bureau des plaintes d'AJO, et doit faire parvenir une copie de cette politique au plaignant.
- 1.04 Si à cette étape la plainte est résolue par le directeur général, il faut en faire rapport au conseil d'administration, sans révéler l'identité du client ou d'autres renseignements confidentiels.

ÉTAPE 2 DE LA PLAINTÉ

- 2.01 Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée à l'Étape 1, le directeur général doit rédiger un rapport écrit et le présenter au comité des plaintes dans les quinze (15) jours ouvrables. Ce rapport doit notamment expliquer la nature de la plainte conformément aux conditions énoncées dans la politique. Si la plainte a été effectuée par écrit, elle doit alors être fournie avec le rapport et la réponse écrite, le cas échéant, du membre du personnel contre qui la plainte a été déposée.
- 2.02 Une copie de ce rapport doit aussi être envoyée au plaignant accompagné du document Les droits du plaignant qui énonce les droits des plaignants pendant le processus de plainte. Si le plaignant croit que le rapport n'est pas

exact ou qu'il serait nécessaire d'y apporter des précisions, il peut écrire au comité des plaintes.

2.03 Tel qu'indiqué dans la politique, aucun renseignement confidentiel ne sera divulgué au comité des plaintes, au conseil d'administration ou au bureau des plaintes d'AJO sans d'abord avoir obtenu l'autorisation écrite du plaignant. Le directeur général transmet un formulaire de consentement pour une plainte de client au plaignant. Le plaignant retournera le formulaire dûment signé dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la date à laquelle la clinique le lui a envoyé.

- 2.04 Si le plaignant ne retourne pas le formulaire de consentement pour une plainte de client signé dans les dix jours ouvrables à compter de la date à laquelle la clinique le lui a envoyé, le comité des plaintes considèrera que la plainte est abandonnée.

2.05 Le comité des plaintes doit traiter les plaintes relatives :

- a) au refus de donner des conseils sommaires ou de représentation;
- b) à la qualité des services juridiques rendus;
- c) la qualité du traitement reçu, y compris le défaut de prendre des mesures d'accommodement ou en cas de comportement discriminatoire;
- d) au défaut de fournir des services appropriés en français au plaignant; la plainte doit être examinée par le comité des plaintes.

2.06 Le conseil d'administration en entier doit traiter les plaintes relatives :

- a) l'étendue de l'autorité de la Clinique à utiliser les fonds publics.

2.07 Si la plainte porte sur toute autre question, le comité des plaintes doit informer le plaignant si le comité doit examiner la plainte ou la transmettre au conseil d'administration en entier.

2.08 Lorsqu'une plainte est traitée conformément aux points 3.01 ou 3.02, une réunion doit être tenue dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la date de réception du rapport du directeur général. Cette réunion aura pour but de réviser la plainte avec les parties. La Clinique doit informer le plaignant de la date, de l'heure et du lieu de la réunion au cours de laquelle la plainte sera examinée, au moins sept (7) jours avant la date de l'audience.

2.09 Le plaignant peut être présent à la réunion pour discuter en personne de la plainte ou, à défaut d'être présent, envoyer ses commentaires par écrit. S'il assiste à la réunion, le plaignant doit se voir accorder 30 minutes pour parler

de sa plainte et a le droit d'être accompagné d'une personne qui parlera en son nom.

- 2.10 Si le plaignant assiste à la réunion, le membre du personnel ou le directeur général contre qui la plainte est dirigée ne doit pas être présent.
- 2.11 Le membre du personnel ou le directeur général doit se voir accorder la possibilité de répondre aux allégations émises par le plaignant en l'absence de celui-ci lors d'une réunion du comité des plaintes ou du conseil d'administration, et il doit se voir accorder 30 minutes pour parler de la plainte.
- 2.12 Le comité des plaintes ou le conseil d'administration, à sa discrétion, peut demander conseil à AJO concernant les mesures appropriées à prendre avant de rendre sa décision sans appel.
- 2.13 Le comité des plaintes ou le conseil d'administration doit prendre sa décision après avoir examiné la plainte. La décision par écrit indiquera que la plainte a été acceptée ou refusée. Si la plainte est acceptée, le comité des plaintes ou le conseil d'administration doit alors établir une démarche pour traiter la plainte.
- 2.14 La décision doit être fournie au plaignant, à toute personne concernée, au conseil d'administration et au membre du personnel faisant l'objet de la plainte.

ÉTAPE 3 DE LA PLAINTÉ

- 3.01 Le plaignant doit être informé qu'il a le droit de demander au bureau des plaintes d'AJO d'enquêter sur sa plainte s'il n'est pas satisfait de la décision sans appel du comité des plaintes ou du conseil d'administration. La Clinique doit d'ailleurs proposer au plaignant de transmettre sa la plainte en son nom à AJO.

RAPPORT

- 4.01 Un sommaire de l'ensemble des plaintes doit être transmis annuellement au personnel d'AJO, dans le format approuvé par ce dernier.
- 4.02 La Clinique doit fournir sur demande à AJO tout renseignement lié à toute plainte concernant la Clinique, à condition qu'une autorisation de divulguer des renseignements confidentiels ait préalablement été signée par le plaignant et que la divulgation de ces renseignements ne nuit pas au traitement de la plainte par la Clinique.
- 4.03 La Clinique doit fournir au coordonnateur de projet des services en français

d'AJO les renseignements relatifs à toute plainte concernant les services en français abordés à l'Étape 2 de la présente procédure, y compris le traitement de la plainte par la Clinique.