

## Table des matières

<b>1) Objectif de la politique</b>	<b>Page 2</b>
<b>2) Mise en application</b>	<b>Page 2</b>
<b>3) Définitions</b>	<b>Page 2</b>
<b>4) Exigences de la politique</b>	<b>Page 3</b>
<b>5) Responsabilité et autorité</b>	<b>Page 4</b>
5.1. Responsabilité des employés et des usagers	
5.2. Responsabilité des plaignants, des mis en cause et des témoins	
5.3. Responsabilité du Directeur général et de l'adjoint au Directeur général	
5.4. Responsabilité des responsables du traitement des plaintes	
<b>6) Processus d'enquête des plaintes</b>	<b>Page 6</b>
Étape 1 - Dépôt d'une plainte	
Étape 2 – Le Directeur général évalue la plainte et en accuse réception	
Étape 3 – Le Directeur général ou son adjoint étudie la plainte	
Étape 4 - Enquête	
Étape 5 – Décision	
Étape 6 – Appel au Conseil	
<b>7) ANNEXE A Règlement des plaintes et formulaire</b>	

## 1) Objectif de la politique

La présente politique vise à assurer un traitement efficace, respectueux, systématique et documenté des plaintes relativement aux services offerts par Vallée Jeunesse Outaouais et à l'accès à ces-services.

NOTA : L'utilisation de la forme masculine tout au long du texte ne vise qu'à en faciliter la lecture.

## 2) Mise en application

La présente politique s'applique à l'ensemble des services offerts par Vallée Jeunesse Outaouais dans le cadre de son mandat tel qu'établi et reconnu par ses partenaires, tant communautaires qu'institutionnels.

Le processus de plainte, défini dans la présente politique, s'applique aux usagers de Vallée Jeunesse Outaouais, à leurs représentants ainsi qu'aux employés de l'organisme.

La politique ne s'applique pas aux plaintes du public ni des médias. La responsabilité d'assurer le suivi à de telles plaintes relève directement du Conseil d'administration.

## 3) Définitions

<b>Personne plaignante</b>	Toute personne qui formule une plainte directement à Vallée Jeunesse Outaouais concernant les services offerts par Vallée Jeunesse Outaouais ou par l'entremise d'une personne autorisée à la représenter, que ce soit un proche ou une personne significative agissant en son nom ou dans son intérêt avec son consentement écrit.
<b>Plainte</b>	Insatisfaction d'une personne physique formulée à Vallée Jeunesse Outaouais ou transmise à Vallée Jeunesse Outaouais. La plainte présentée par écrit et signée doit porter sur les services que le plaignant a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme, ou sur tout manquement de la part des employés ou gestionnaires dans la prestation de ces services. À moins de circonstances atténuantes exceptionnelles, aucune plainte ou évènement relatif à une plainte ne sera traité après un délai de plus de six (6) mois de la date où le plaignant était au courant des faits.
<b>Mesures correctives</b>	Toutes mesures directes ou indirectes, préventives ou réactives jugées nécessaires pour remédier à un ou plusieurs facteurs ou variables ayant contribué à la plainte, ou encore toute mesure visant à pallier ses effets. Ces mesures peuvent inclure toutes actions d'ordre administratif sous le contrôle de Vallée Jeunesse Outaouais, y compris des représentations auprès des corps policiers, municipaux ou encore auprès des bailleurs de fonds. Assujetties aux clauses de contrats individuels de travail ainsi qu'à la Politique de gestion des ressources humaines, les mesures correctives peuvent également inclure des mesures disciplinaires, la gestion étroite du rendement ou autre mesure de redressement pouvant aller jusqu'au congédiement.

<b>Gestion informelle de conflits</b>	Traitement d'une plainte au moyen d'un procédé non judiciairisé comme l'encadrement, le counseling, la facilitation ou autres moyens.
<b>Mis en cause</b>	Personne soupçonnée d'être impliquée dans un fait ou une circonstance pour lequel une plainte est déposée
<b>Témoins</b>	Personne en présence de qui un fait s'est accompli et qui est appelée à déposer son témoignage.

#### 4) Exigences de la politique

1. Il incombe aux membres du Conseil d'administration, au Directeur général, à son adjoint ainsi qu'aux employés et aux bénévoles de prôner un milieu de vie favorisant la prestation de services respectueux et de qualité, ainsi que de veiller à ce que les usagers y aient accès.
2. Tous les employés, bénévoles ou gestionnaires doivent être informés de la présente politique.
3. Tous les employés, bénévoles ou gestionnaires doivent avoir accès à des possibilités d'apprentissage relativement à la présente politique.
4. Les usagers doivent être informés du nom ou du titre du poste du responsable pour recueillir une plainte. Un résumé de la présente politique doit être accessible à l'intérieur de l'établissement et être à la vue des usagers.
5. Dès le début et lorsque possible, il faut faire appel au mécanisme de résolution hâtive et favoriser la résolution du litige de façon informelle. Il faut proposer la médiation avant la tenue de toute enquête.
6. Le processus de plainte, comprenant l'enquête s'il y a lieu, doit être mené à terme sans délai et normalement en 45 jours civils ou moins. Il est entendu que tous les délais ou discussions dans le cadre du mécanisme de résolution informelle des plaintes sont exclus de cette période de 45 jours.
7. Des mesures correctives doivent être prises rapidement dans tous les cas où une plainte est fondée. L'ensemble des plaintes, qu'elles soient fondées ou non, doivent faire l'objet d'un examen/révision annuel dans le but de favoriser la cohérence des mesures correctives ainsi que pour discerner tout problème de nature récurrente ou systémique.
8. Tout employé, bénévole ou gestionnaire qui a eu connaissance d'un comportement inopportun, inapproprié ou injurieux de la part d'un employé, bénévole ou gestionnaire de Vallée Jeunesse Outaouais envers un usager et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice à un usager a l'obligation de signaler le comportement au responsable des plaintes.
9. Toute personne qui nuit au règlement d'une plainte par la menace, l'intimidation ou des représailles ainsi que toute personne qui dépose une plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi pourrait faire l'objet de mesures disciplinaires appropriées ou subir une période d'exclusion de Vallée Jeunesse Outaouais.

## **5) Responsabilité et autorité**

La responsabilité et l'autorité ultimes relativement à l'application de la présente politique relèvent du Conseil d'administration et de ses représentants autorisés.

### **5.1. Responsabilité des employés et les usagers**

a) Les employés et les usagers doivent informer directement ou par l'intermédiaire d'un superviseur ou d'un gestionnaire, et dès que possible, la partie en cause s'ils estiment qu'un usager a été traité de façon inopportune ou offensante. Ils peuvent obtenir de l'aide ou des conseils de leur superviseur, de l'instance responsable des plaintes à Vallée Jeunesse Outaouais ou de tout service d'accompagnement des plaintes.

b) Ils peuvent s'attendre à ce que des mesures soient prises rapidement s'ils rapportent un incident au Directeur général ou à son adjoint.

c) Ils peuvent s'attendre à être traités sans crainte d'embarras ou de représailles lorsqu'ils participent au processus d'enquête ou de règlement d'une plainte.

### **5.2. Les plaignants, les mis en cause et les témoins**

a) Les plaignants, les mis en cause et les témoins doivent fournir les renseignements comme il est exigé dans les étapes du processus de plainte. Ces étapes sont décrites à la section 7 de la présente politique.

b) Ils doivent collaborer au processus de plainte dès qu'ils sont interpellés.

c) Afin d'assurer l'intégrité de l'enquête, ils ne peuvent discuter d'aucun aspect de la plainte ou de son existence avec quiconque, à l'exception de leur représentant, dans le cas des plaignants. Seuls les services de soutien liés par le secret professionnel demeurent disponibles aux personnes impliquées.

d) Si applicable, ils doivent revoir leur déclaration telle qu'elle est enregistrée par l'enquêteur, pour en confirmer l'exactitude, avant la présentation du rapport final.

e) Les plaignants et les mis en cause doivent recevoir par écrit l'information relative à la plainte, y compris les allégations, tel qu'indiqué dans les étapes du processus de plainte et conformément aux principes d'équité procédurale.

f) Les plaignants et les mis en cause peuvent être accompagnés par une personne de leur choix, qui a accepté de le faire et qui n'est pas partie à la plainte, lors de toute rencontre liée à la plainte.

g) Les plaignants et les mis en cause doivent revoir une copie du rapport préliminaire pour en confirmer l'exactitude. Ils seront informés, par écrit, de l'issue de l'enquête.

h) Lorsqu'une plainte est fondée, les plaignants seront informés, dans le respect des règles de confidentialité, verbalement ou par écrit si des mesures correctives sont prises par suite de leur plainte.

### **5.3. Le Directeur général et l'adjoint au Directeur général**

a) Le Directeur général ou l'adjoint au Directeur adjoint doivent donner l'exemple et agir de manière respectueuse dans leurs relations avec les usagers et autres personnes dans le milieu de Vallée Jeunesse Outaouais et favoriser à tout point de vue la prestation de services respectant le mandat de l'organisme.

- b) Ils doivent s'assurer que les employés sont au courant de la politique et, au besoin, leur rappeler le contenu de cette politique.
- c) Ils doivent s'assurer que les employés ont des possibilités d'apprentissage en matière de prévention des plaintes.
- d) Ils doivent intervenir rapidement dès qu'ils ont connaissance d'un comportement incompatible avec la prestation ou l'accès à des services de qualité et ils doivent amener des correctifs dans la mesure du possible.
- e) Ils doivent traiter toutes plaintes de façon confidentielle et veiller à ce que l'ensemble des parties à la plainte agissent de même.
- f) Ils doivent tenir compte des besoins, tant des parties en cause que ceux de l'unité de travail, par suite d'une plainte afin d'établir ou de rétablir des relations de travail harmonieuses, et la prestation de services de qualité avec l'aide d'un spécialiste, s'il y a lieu.

#### **5.4. Les responsables du traitement des plaintes**

---

- a) Le Directeur général et l'adjoint au Directeur général sont les autorités déléguées pour recevoir et enquêter sur les plaintes en autant que la plainte n'est pas dirigée contre l'un des deux. Si tel est le cas, la plainte devra être référée dans les meilleurs délais au président du Conseil d'administration qui nommera un responsable pour la traiter.
- b) Ils doivent être impartiaux dans tout processus de plainte auquel ils participent.
- c) Ils doivent suivre les étapes définies dans le processus de plainte (voir section 6).
- d) Ils doivent faire rapport, de façon mensuelle, au Conseil d'administration, sur l'ensemble des plaintes reçues, des conclusions tirées et des mesures correctives envisagées ou proposées. Selon la gravité de la plainte ou des mesures correctives exigées, le Conseil d'administration peut être interpellé pour déterminer avec le Directeur général et l'adjoint au Directeur général les mesures correctives à prendre.
- e) Ils doivent veiller à ce qu'aucun document concernant une plainte ne soit placé dans le dossier personnel d'une des parties, à l'exception d'une lettre faisant état de mesures disciplinaires dans le dossier de l'employé qui fait l'objet d'une telle mesure. Il est convenu que ceci n'empêche pas Vallée Jeunesse Outaouais de produire un tel document ou de se référer à ces documents dans quelconque processus administratif, quasi-judiciaire ou judiciaire.
- f) Ils doivent préparer, pour l'attention du Conseil d'administration et au plus tard un mois avant l'assemblée générale annuelle, un rapport annuel faisant état des plaintes reçues, de leur traitement respectif en indiquant le sujet, de leur fondement et des mesures correctives prises ou à venir. Ce rapport doit également inclure un diagnostic articulé de l'ensemble des plaintes reçues au cours de l'année en y dégageant tout constat d'ordre systémique.

## 6) Processus d'enquête des plaintes

Le processus d'enquête des plaintes s'applique aux plaignants lorsque la résolution hâtive et informelle des problèmes s'est avérée impraticable ou infructueuse.

Il faut alors remplir toutes les étapes sans délai excessif, dans les 45 jours civils.

### Étape 1 - Dépôt d'une plainte

1. Le plaignant dépose une plainte par écrit auprès du Directeur général ou au président du Conseil d'administration si le Directeur général ou son adjoint fait l'objet de la plainte. La plainte doit fournir les points suivants :
  - 1.1. la nature des allégations,
  - 1.2. le nom du mis en cause
  - 1.3. la relation entre le mis en cause et le plaignant (par exemple superviseur ou collègue),
  - 1.4. la date du ou des incidents, leur description
  - 1.5. s'il y a lieu, le nom des témoins.
2. L'information fournie sera aussi précise et concise que possible et inclura tous les renseignements nécessaires pour que les personnes visées par la plainte puissent fournir une réponse complète et articulée relativement à la plainte.
3. Si le plaignant n'est pas en mesure de rédiger la plainte, le Directeur général verra à nommer une personne qui assistera le plaignant dans la formulation de la plainte. À moins que la personne, qui assiste le plaignant dans la rédaction de sa plainte, ne soit le représentant de ce dernier, il sera normalement exclu de toute autre procédure relative à la plainte incluant l'enquête.

### Étape 2 – Le Directeur général évalue la plainte et en accuse réception

1. Sur réception d'une plainte, le Directeur général évalue la plainte et en accuse réception. Les critères utilisés dans cette évaluation peuvent inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants:
  - 1.1. La plainte et ses éléments doivent se conformer à la définition de **Plainte** telle que définie dans la présente politique.
  - 1.2. La plainte doit être déposée dans les six (6) mois après son incidence, à moins qu'il n'y ait des circonstances atténuantes; Certaines parties de la plainte peuvent être non-recevables sans rendre la plainte totalement non-recevable.
  - 1.3. La plainte doit comporter les renseignements énumérés à l'étape 1 ci-dessus.
2. Si la plainte est recevable, le Directeur général avise le ou les mis en cause qu'une plainte a été reçue et les informe, par écrit, des éléments de la plainte, notamment des allégations.
3. Si la plainte n'est pas recevable, le Directeur général informe le plaignant, par écrit, du rejet de la plainte et l'informe qu'il peut en appeler auprès du conseil d'administration, par l'entremise de sa présidence. S'il y a lieu, le Directeur général peut suggérer au plaignant d'autres moyens de régler la question.

### Étape 3 – Le Directeur général ou son adjoint étudie la plainte

Une fois que la plainte a été jugée recevable, le Directeur général ou l'adjoint au Directeur général étudie la plainte et avant de procéder à l'étape de l'enquête, ils s'assurent que

l'ensemble des efforts ont été déployés pour résoudre la situation, cherchent toutes les voies de solution et procèdent en conséquence. Des solutions comme la médiation doivent être documentées au dossier.

#### Étape 4 - Enquête

1. Si une enquête est nécessaire, les responsables du traitement de la plainte ouvrent une enquête et en informent toutes les parties concernées. L'enquête devra respecter les principes d'équité procédurale ainsi que les dispositions de la *Politique de gestion des ressources humaines* ou de la *Politique en matière de harcèlement psychologique et sexuel au travail*, si applicables.
2. Si le Directeur général est convaincu qu'il a connaissance de tous les faits et que les parties ont été entendues, il peut décider de ne pas procéder à une enquête et passer à l'étape 5.

#### Étape 5 - Décision

Le Directeur général et l'adjoint au Directeur général ont autorité pour répondre à un premier niveau aux plaintes qui sont adressées. Dans leur réponse, ils informent le plaignant qu'il peut s'adresser au Conseil d'administration s'il juge que la réponse est insatisfaisante.

#### Étape 6 : Appel au Conseil d'administration

Le Conseil d'administration répond directement aux plaintes qui touchent la direction de Vallée Jeunesse Outaouais et aux plaintes du public et des médias. Il révisé aussi les décisions du Directeur général ou de son adjoint au premier niveau si ces dernières sont jugées insatisfaisantes par les plaignants et qu'ils s'adressent au Conseil. Dans ce cas, le Directeur général ou son adjoint prépare pour l'attention du Conseil d'administration un résumé de la plainte, des faits et des conclusions ainsi qu'une chronologie détaillant le processus d'enquête ainsi que les correctifs proposés. Dans sa réponse, le Conseil avise le plaignant qu'il peut s'adresser directement à la [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse](#) si la réponse est jugée insatisfaisante. Le Directeur général ou l'adjoint au directeur général implantent les décisions du Conseil d'administration relativement aux mesures correctives de façon à respecter l'énoncé de la section 5 et l'objectif de la présente politique.

### 7) Résolution hâtive et informelle des plaintes

Dans l'esprit qui guide le règlement ordinaire de différends sommaires, l'objectif de la résolution hâtive est de résoudre toute situation ou tout conflit dès que possible, de façon juste et respectueuse, sans avoir à recourir au processus d'enquête des plaintes. Il faut déployer tous les efforts possibles pour résoudre le problème en faisant appel à la communication ouverte et à une démarche concertée. Le recours aux mécanismes de résolution hâtive des problèmes, comme l'encadrement, le counseling et la facilitation, avec l'aide d'une personne-ressource au besoin, peuvent permettre, dans plusieurs cas, le règlement de la question et empêcher la situation de s'envenimer.

Voir l'annexe A.

## ANNEXE A

### MODÈLE INFORMEL DE RÈGLEMENT DES PLAINTES ET FORMULAIRE

#### Modèle informel

Vallée Jeunesse Outaouais vise une démarche simple, sans mettre en branle un processus d'enquête ou d'évaluation du bien-fondé des allégations (en mettant plutôt l'accent sur la facilitation des communications entre les parties intéressées, par exemple).

Vallée Jeunesse Outaouais a désigné le Directeur général ou l'adjoint au Directeur général, sous la direction du président de Vallée Jeunesse Outaouais pour recevoir les plaintes et les gérer.

Les dispositions de la présente politique et procédure ne sauraient aucunement affecter le droit d'une personne d'exercer les recours dont elle peut se prévaloir en vertu de la [Charte des droits et libertés de la personne](#), dans les délais prescrits à cet égard par cette loi.

#### Le dépôt d'une plainte

Les mécanismes de traitement des plaintes en place à Vallée Jeunesse Outaouais autorisent le dépôt d'une plainte par quiconque estime avoir été témoin d'une situation de discrimination ou de harcèlement.

#### Formulaire

La procédure doit préciser le formulaire à utiliser et la marche à suivre pour déposer une plainte. L'organisme a toutefois le devoir de traiter la plainte, dès qu'elle a été présentée suivant les modalités prescrites.

#### Caractère confidentiel

Le caractère délicat des plaintes en droits de la personne, tant du point de vue de l'employeur ou de l'organisme que du plaignant est joint à la nécessité d'en respecter strictement le caractère confidentiel.

#### La documentation

Toutes les parties à une plainte doivent prendre et conserver des notes relatives aux événements à l'origine de celle-ci. Ces notes devraient préciser :

1. les faits – description des événements ou de la situation;
2. le moment des faits – date et heure des événements ou incidents
3. le lieu
4. les personnes présentes – noms des témoins, s'il y en a.

Il importe de conserver tous les documents (lettres, notes, photographies offensantes, etc.) qui pourraient avoir un rapport avec la plainte.

Il s'agit notamment des comptes rendus des entrevues avec les témoins et des réunions, des preuves, des rapports d'enquête et des documents ayant trait aux conclusions de l'enquête, Tous



ces documents seront conservés au moins jusqu'à la conclusion des procédures se rapportant au dossier, ou jusqu'à l'expiration des délais de prescription se rapportant aux procédures en matière de droits de la personne.

Tous les documents se rapportant à une plainte, notamment la plainte écrite, les déclarations des témoins, les notes et les rapports d'enquête, doivent être conservés de manière sécuritaire en toute conformité avec les prescriptions du respect de la confidentialité et de la vie privée.

#### Les suites à donner à l'enquête

Les lois en matière de droits de la personne ont un caractère préventif ou correctif, plutôt que punitif. Il doit en être tenu compte dans les suites à donner aux plaintes jugées bien fondées.

## FORMULAIRE DE PLAINTÉ LIÉE AU SERVICE

DATE :

*Protégé une fois complété*

NOM du plaignant/de la plaignante :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Courriel :

Date de l'incident :

Résumé de l'incident ou de la situation

Témoin(s) de l'incident, si applicable :

Nom

Numéro de téléphone

Nom

Numéro de téléphone

VEUILLEZ REMETTRE CE FORMULAIRE DÛMENT REMPLI AU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE VALLÉE JEUNESSE OUTAOUAIS OU À L'ADJOINT AU DIRECTEUR GÉNÉRAL. UNE COPIE SERA REMISE AU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.

LE CONTENU DE CE DOCUMENT EST STRICTEMENT CONFIDENTIEL. SEULES LES PERSONNES OU LES AUTORITÉS CITÉS DANS CE DOCUMENT SONT AUTORISÉS À EN PARTAGER LA CONNAISSANCE.