

**POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**



En vigueur en date du
**1er septembre 2023**

**Table des matières**

[SECTION I – Dispositions générales 3](#_Toc138683550)

[Contexte de la politique 3](#_Toc138683551)

[Objectifs 3](#_Toc138683552)

[Champ d’application 3](#_Toc138683553)

[SECTION II – Principes directeurs 4](#_Toc138683554)

[Un processus accessible, diligent, confidentiel, impartial et uniforme 4](#_Toc138683555)

[Une démarche simple 4](#_Toc138683556)

[Une responsabilité partagée 5](#_Toc138683557)

[SECTION III – Partage des responsabilités 5](#_Toc138683558)

[Les membres du personnel 5](#_Toc138683559)

[La direction générale 5](#_Toc138683560)

[Le conseil d’administration 6](#_Toc138683561)

[Le registre des plaintes 6](#_Toc138683562)

[SECTION IV – Refus, suspension ou fin de services 6](#_Toc138683563)

[SECTION V – Loi visant à aider les personnes victimes d’infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement 6](#_Toc138683564)

[SECTION VI – Dispositions finales 7](#_Toc138683565)

[Entrée en vigueur 7](#_Toc138683566)

[Révision 7](#_Toc138683567)

SECTION I – Dispositions générales

Contexte de la politique

L’énoncé de mission des centres de justice de proximité (CJP) précise les valeurs qui guident leurs actions : impartialité, ouverture d’esprit, collaboration, respect et empathie. Ils s’engagent, par divers moyens, à s’assurer de la satisfaction des usagers à l’égard de leurs services.

Dans cet esprit, la Direction du développement de l’accès à la justice (DDAJ) du ministère de la Justice (MJQ) a demandé que les CJP se dotent d’une politique de gestion des plaintes accessible à tous les usagers.

Ainsi, la présente politique a pour objet non seulement d’assurer une gestion efficace des plaintes, mais aussi de contribuer à l’amélioration continue des services offerts par les CJP.

Objectifs

* Établir un processus simple, accessible et uniforme de traitement des plaintes, en respect des valeurs et des principes énoncés dans la mission des CJP;
* Préciser les rôles et les responsabilités des personnes concernées;
* Être à l’écoute des doléances de la clientèle à l’égard des services offerts dans le but d’en améliorer la qualité.

Champ d’application

La présente politique vise toute plainte, qu’elle soit écrite ou verbale, formulée par un usager des services fournis par le personnel d’un CJP (service d’information juridique, séances d’information, etc.).

Ne sont pas admissibles :

* les plaintes liées aux services qui ne sont pas prévus à la mission et au panier de services des CJP;
* les plaintes formulées à l’endroit d’un organisme vers lequel le CJP a orienté l’usager pour des services complémentaires à ceux qu’il offre. Celles-ci doivent être adressées à l’organisme concerné.

Sont également exclues les demandes faites en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, ainsi que les demandes qui concernent les relations de travail ou l’application de la politique de travail.

SECTION II – Principes directeurs

La présente politique s’appuie sur les principes directeurs suivants.

Un processus accessible, diligent, confidentiel, impartial et uniforme

**Toute personne ayant recours aux services du CJP doit être en mesure de formuler une plainte à l’égard de ceux-ci.** Dès lors qu’elle manifeste sa volonté de porter plainte, elle doit être informée de la possibilité d’adresser verbalement son insatisfaction ou de remplir un formulaire de plainte.

Le formulaire prévu à cet effet est disponible sur le site Internet des CJP ou sur place au centre consulté, en version papier. Une fois rempli, il peut être transmis au CJP par télécopieur, courrier, courriel ou en personne.

En respect des principes énoncés dans la mission des CJP, la gestion des plaintes se doit d’être accessible, diligente, confidentielle, impartiale et uniforme. Ainsi, le CJP s’assure de faire connaître sa politique aux membres de son personnel et aux usagers de ses services.

Une démarche simple

Un usager qui désire exprimer son insatisfaction à l’endroit d’un membre du personnel du CJP peut le faire verbalement ou par écrit.

À la suite de la réception de la plainte, la direction générale analyse la situation et met en œuvre les moyens appropriés pour rechercher une solution équitable et satisfaisante. Elle demande au membre du personnel ayant rendu le service à la personne plaignante de rédiger un rapport des faits. La direction générale doit lui fournir une réponse dans les délais prévus.

Si l’insatisfaction de la personne plaignante persiste, celle-ci doit soumettre sa plainte écrite au conseil d’administration. Ce dernier en assurera le suivi.

Pour toute plainte à l’endroit de la direction générale, la personne plaignante doit s’adresser directement par écrit au conseil d’administration. Le même processus et les mêmes délais s’appliqueront.

À toute étape de cette démarche, la direction générale doit informer le conseil d’administration du traitement des plaintes afin que soit mise en œuvre la stratégie d’intervention la plus appropriée, au bénéfice de l’ensemble des personnes concernées. Les situations d’insatisfaction susceptibles de faire ou faisant l’objet d’une médiatisation doivent être signifiées au conseil d’administration ainsi qu’à la DDAJ.

Toute plainte devra être consignée au registre annuel des plaintes. Le registre devra être signé et acheminé par courriel à la DDAJ selon les modalités prévues à la convention d’aide financière, et ce, même si aucune plainte n’a été formulée durant l’exercice visé par la convention. Lorsqu’une insatisfaction exprimée verbalement est réglée des suites de l’intervention de la direction générale, la DDAJ n’a pas à en être informée.

Une responsabilité partagée

La gestion des plaintes requiert l’engagement et la collaboration de tous les membres du personnel et de la direction du CJP. Elle exige l’attribution de responsabilités claires à tous les niveaux de l’organisation et la mise en place de mécanismes permettant une reddition de comptes adéquate.

SECTION III – Partage des responsabilités

Les membres du personnel

**Les membres du personnel du centre doivent :**

* Accueillir et répondre à l’usager qui exprime sa préoccupation ou son insatisfaction à l’égard d’un service;
* Si l’insatisfaction persiste, l’informer de la possibilité de faire une plainte formelle à la direction générale et de la procédure à suivre.

La direction générale

En raison de son niveau de responsabilité, la direction générale est responsable du traitement des plaintes et joue un rôle clé dans la gestion de l’insatisfaction de l’usager. À ce titre, elle doit tenter de trouver une solution satisfaisante et prendre les moyens appropriés pour maintenir le lien de confiance avec l’usager.

**La direction générale doit ainsi :**

* Traiter chaque plainte en collaboration avec le membre du personnel concerné afin de déterminer les moyens d’intervention les plus susceptibles de répondre aux attentes de l’usager;
* Recommander au membre du personnel concerné la mesure qui lui paraît la plus équitable et la plus satisfaisante, le cas échéant;
* Fournir à la personne plaignante, sur réception de sa plainte écrite, un accusé de réception dans les quinze (15) jours ouvrables après en avoir pris connaissance et lui transmettre une réponse concernant l’issue de sa plainte dans un délai de soixante (60) jours ouvrables après la date de l’accusé réception ;
* À défaut de pouvoir respecter le délai de soixante (60) jours ouvrables, informer la personne plaignante par écrit qu’un délai supplémentaire est requis pour le traitement de sa plainte, les motifs qui le justifient ainsi que la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie;
* Lorsque l’insatisfaction persiste malgré son intervention ou dans les autres circonstances prévues dans la présente politique, informer la personne plaignante qu’elle doit transmettre sa plainte par écrit au conseil d’administration;
* Collaborer avec le conseil d’administration relativement au traitement de la plainte, le cas échéant;
* Faire du traitement des plaintes une priorité;
* Soutenir la recherche de solutions équitables et satisfaisantes;
* Prendre les mesures correctives nécessaires lorsque la situation le justifie;
* Superviser la mise en place et le suivi des mesures retenues;
* Assurer, auprès des personnes plaignantes, le suivi approprié des plaintes relatives au comportement des membres de son personnel;
* Veiller à l’inscription des plaintes dans le registre prévu à cette fin;
* Veiller à l’application de la présente politique.

Le conseil d’administration

Le conseil d’administration doit :

* Prendre connaissance des plaintes qui lui sont acheminées;
* Lorsque la plainte lui est expressément adressée, fournir à la personne plaignante un accusé de réception dans les quinze (15) jours ouvrables et fournir une réponse dans un délai de soixante (60) jours ouvrables après la date de l’accusé réception;
* À défaut de pouvoir respecter le délai de soixante (60) jours ouvrables, informer la personne plaignante par écrit si un délai supplémentaire est requis pour le traitement de sa plainte, les motifs qui le justifient ainsi que la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie;
* Assurer un rôle de soutien et de conseil auprès de la direction générale;
* Coordonner, de concert avec la direction, la stratégie d’intervention d’une situation d’insatisfaction;
* Proposer des solutions pour améliorer les services offerts par le centre et les relations avec ses usagers, et collaborer au bon fonctionnement du mécanisme d’assurance qualité du centre.

Le registre des plaintes

La direction générale doit consigner dans un registre annuel, couvrant la période du 1er janvier au 31 décembre, toutes les plaintes écrites qui ont été adressées au CJP. Elle est également libre d’y inscrite toute autre plainte qu’elle juge pertinente.

Le registre doit ensuite être transmis à la DDAJ, selon les modalités prévues dans la convention d’aide financière, et ce, même si aucune plainte n’y est répertoriée.

SECTION IV – Refus, suspension ou fin de services

En respect à son obligation d’offrir aux membres de son personnel un milieu de travail sain, exempt de violence, harcèlement ou tout autre comportement de même nature, le CJP, sur approbation de son conseil d’administration, se réserve le droit de refuser, suspendre ou mettre fin aux services offerts dans certaines situations exceptionnelles où l’usager présenterait un comportement quérulent ou inacceptable.

SECTION V – Loi visant à aider les personnes victimes d’infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement

La présente politique doit cohabiter avec les dispositions prévues par la *Loi visant à aider les personnes victimes d’infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*.

Ainsi, depuis le 13 octobre 2021, tous les CJP doivent adopter une déclaration de services aux personnes victimes (révisée annuellement), informer toute personne victime de l’existence de ladite déclaration de services et respecter les dispositions de cette loi.

Le registre annuel des plaintes permet de consigner l’ensemble des plaintes reçues annuellement, incluant celles exprimées par les personnes victimes.

SECTION VI – Dispositions finales

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1er septembre 2023.

Révision

La présente politique pourra faire l’objet d’une révision lorsque la DDAJ ou l’un des CJP le jugera nécessaire.

Adoptée par le conseil d’administration du CJP BSL le : 7 septembre 2023