



## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES SQUAT Basse-Ville

Basé sur le plancher commun de processus de traitement des plaintes des jeunes produit par le  
REGROUPEMENT DES AUBERGES DU CŒUR DU QUÉBEC

*Adopté au conseil d'administration tenu le 18 JUIN 2024 à Québec*

---

## **INTRODUCTION**

Le présent processus de traitement des plaintes n'est pas obligatoire. En tout temps dans le processus, le plaignant ou la plaignante peut déposer une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale Nationale.

Une plainte, c'est l'expression d'un mécontentement ou la dénonciation d'une infraction par la personne qui en a été victime ou qui en a été témoin.

Ce processus fait partie intégrante de la Politique de gestion des ressources humaines et le processus d'enquête et les sanctions pouvant en découler seront en concordance avec cette Politique.

## **VALEURS**

Les valeurs suivantes guident ce processus de traitement des plaintes :

Respect des personnes et de la vie privée, dialogue, transparence, diligence, amélioration continue, justice et rigueur.

## **GÉNÉRALITÉS**

L'objectif est d'assurer le respect des droits des personnes lors de la demande de service, pendant leur séjour et durant le suivi.

1. Tout le processus de traitement de la plainte est empreint de transparence et de justice et vise à entamer un dialogue en vue d'améliorer les services de l'organisme
2. Le plaignant ou la plaignante a le droit d'être accompagné(e) et assisté(e) de la personne de son choix lors de toute démarche relative à sa plainte.
3. Toute plainte sera considérée et traitée avec diligence et attention.
4. La plainte demeurera confidentielle. Toutefois, aux fins de l'enquête, le plaignant ou la plaignante doit s'attendre à ce que son nom soit divulgué auprès de certaines personnes de l'organisation qui sont visées ou concernées par la plainte. Si possible et si la situation l'impose, on s'abstiendra de divulguer le nom.
5. L'organisation veillera à éviter que le plaignant ou la plaignante ne fasse l'objet de représailles.

## **QUI PEUT PORTER PLAINTÉ**

Toute personne bénéficiant ou ayant bénéficié des services du SQUAT Basse-Ville peut porter plainte.

La personne titulaire de l'autorité parentale ou tout autre personne qui est témoin d'un acte répréhensible peut également porter plainte.

## RAISONS POUVANT MENER À L'OUVERTURE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DE PLAINTE

1. Pour des difficultés avec un ou des employés.es, incluant la direction.
2. Pour des droits qui n'ont pas été respectés.
3. Pour demander la révision d'une décision.

## PROCÉDURE

1. La plainte doit être déposée auprès de la direction du SQUAT Basse-Ville.
2. Si la plainte concerne la direction, elle doit être déposée à la présidence du conseil d'administration.
3. Toute plainte peut être écrite ou verbale et comprendre les éléments suivants :
  - a. Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou de la plaignante;
  - b. La nature de la plainte et, le cas échéant, l'identification du ou des employés concernés;
  - c. Un exposé des faits.
4. Toute plainte écrite doit être datée et signée par le plaignant ou la plaignante.
5. Si la personne ne peut écrire la plainte, le SQUAT Basse-Ville offrira du soutien pour en réaliser une version écrite, qui sera par la suite datée et signée par le plaignant ou la plaignante.
6. En tout temps, le plaignant ou la plaignante a droit d'être accompagné.e par la personne de son choix. À toute étape du processus, il ou elle peut aussi utiliser les services du Centre d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région.
7. Toute personne désirant déposer une plainte doit le faire dans un délai de 60 jours suivant l'événement.

## TRAITEMENT DE LA PLAINTE ET TRANSMISSION DES CONCLUSIONS

1. La plainte sera traitée par la direction et le comité de gestion des ressources humaines<sup>1</sup>.

Dans le cas où la plainte concerne la direction, la présidence du conseil d'administration traitera la plainte avec le comité de gestion des ressources humaines.

2. La direction, la présidence ou le comité qui procède à l'examen de la plainte doit rassembler tous les faits et documents pertinents à l'analyse de la plainte, recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile.

<sup>1</sup> Le comité **peut**, selon la nature de la plainte, selon la culture et selon les ressources disponibles au SQUAT Basse-Ville (ex. : dans le cas d'une plainte pour harcèlement sexuel) s'adjoindre les services d'une personne qui travaille dans un organisme traitant de ce sujet **pour** faire partie du comité.

3. En recueillant les commentaires et les observations nécessaires au traitement adéquat de la plainte, la direction ou le comité fera preuve de jugement et de discernement dans le dévoilement de l'information recueillie en tentant de minimiser les atteintes à la vie privée. Le plaignant ou la plaignante peut être informé des noms des personnes rencontrées.
4. La direction ou le comité peut rejeter, après examen, toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi et en informer le plaignant ou la plaignante.
5. Les conclusions de l'analyse de chaque plainte doivent être remises par écrit.
6. L'organisme s'engage à prendre des moyens réalistes afin que les conclusions de la plainte soit remises au plaignant ou à la plaignante dans un délai maximal de 45 jours.
7. Le conseil d'administration est informé de la plainte dans les plus brefs délais, ainsi que des conclusions auxquelles la direction, la présidence ou le comité est arrivé.

### POSSIBILITÉ DE RÉVISION

En cas de rejet de la plainte ou de désaccord concernant la décision, et en tout temps durant le présent processus interne de traitement des plaintes, le plaignant ou la plaignante peut toujours exercer un recours auprès du commissaire local aux plaintes du Centre Intégré Universitaire de Santé et Services Sociaux de la Capitale Nationale.

Pour un dernier recours, si le plaignant ou la plaignant.e demeurez insatisfait.e des réponses obtenues aux autres instances, il est possible de s'adresser au Protecteur du citoyen.

### COORDONNÉES DU COMMISSAIRES AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES --- CIUSSS CN



(418) 691-0762



commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Site web: <https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/commentaires-plaintes/plaintes>

### CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES DE LA CAPITALÉ NATIONALE




(418) 681-0088



plaintes03@caap-capitalenationale.org

Site web: <https://caap.quebec/>

**PROTECTEUR DU CITOYEN**

 1 (877) 658-2625

 [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

Site web: <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr>

**FORMULAIRE DE TRAITEMENT DE PLAINTE**

Les renseignements personnels que vous nous communiquez sont confidentiels. Ils sont protégés et traités conformément à la loi.

**IDENTIFICATION DE LA PERSONNE LÉSÉE**

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance (AAAA/MM/JJ) : \_\_\_\_\_

**MOYEN DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉ**

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

**IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE LA PLAINTE (SI AUTRE QUE LA PERSONNE LÉSÉE)**

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Lien avec la personne lésée : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

**AVEZ-VOUS PARLÉ DE VOTRE INSATISFACTION À UN GESTIONNAIRE ?**

Oui

Non

**DÉTAILS SUR L'ÉVÈNEMENT**

Date de l'évènement (AAAA/MM/JJ) : \_\_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Nom et fonction de la personne en cause (s'il y a lieu) :

\_\_\_\_\_

**Description des faits observables et concrets**

Décrivez les faits observables et concrets qui vous ont motivés à porter plainte

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Résultats attendus**

Description de vos attentes

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Je confirme que les renseignements ci-haut sont exacts et je confirme le dépôt de la plainte**

Oui

Non

Signature du plaignant.e. : \_\_\_\_\_

Nom de la personne qui reçoit la plainte et fonction : \_\_\_\_\_

Date de réception de la plainte : \_\_\_\_\_

Signature de la personne qui reçoit la plainte : \_\_\_\_\_