



Parkinson Canada

---

**Politique et procédure  
relatives aux plaintes**

---

*Dernière révision : Janv. 2016*

## **Table des matières**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Qui peut déposer une plainte ?.....</b>                       | <b>3</b> |
| <b>2. Comment les plaintes devraient-elles être déposées ?.....</b> | <b>3</b> |
| <b>3. Temps de traitement.....</b>                                  | <b>3</b> |
| <b>4. Étapes de la procédure de règlement des plaintes.....</b>     | <b>3</b> |
| <b>5. Enregistrement des plaintes.....</b>                          | <b>4</b> |
| <b>6. Plaintes menant à des mesures disciplinaires.....</b>         | <b>4</b> |
| <b>7. Surveillance et rapports.....</b>                             | <b>5</b> |
| <b>8. Surveillance et examen.....</b>                               | <b>5</b> |

## 1. Qui peut déposer une plainte ?

Toute personne qui reçoit un service de Parkinson Canada ou d'un organisme avec lequel nous travaillons ou toute personne touchée par les services que nous offrons peut déposer une plainte. Au besoin, une personne peut demander à un représentant de déposer la plainte en son nom.

## 2. Comment les plaintes devraient-elles être déposées ?

Les plaintes peuvent être formulées verbalement ou par écrit. Nous nous engageons à traiter votre plainte de la façon la plus rapide et complète possible. Les plaintes verbales peuvent être déposées de deux façons :

- a) En téléphonant au bureau national ;
- b) En personne, en fixant un rendez-vous avec la présidente-directrice générale.

Vous pouvez également présenter votre plainte par écrit, en précisant la nature de votre plainte de la façon la plus détaillée possible et en envoyant votre lettre à la présidente-directrice générale.

## 3. Temps de traitement

Tous les appels téléphoniques nécessitant un rappel seront retournés au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant. Un avis de réception sera envoyé dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'une lettre et une réponse complète sera envoyée dans les 14 jours ouvrables suivant sa réception.

À toutes les étapes, le plaignant sera tenu au courant de ce qui se passe avec sa plainte ou son appel. Si, pour une raison ou une autre, il n'est pas possible de traiter la plainte dans le délai annoncé, le plaignant en sera informé et une raison lui sera donnée.

## 4. Étapes de la procédure de règlement des plaintes

### a) Première étape

- Dans un premier temps, une plainte peut être déposée auprès de tout employé du bureau national de Parkinson Canada. L'employé consignera les détails de la plainte si elle est déposée de vive voix et la transmettra à la personne occupant le poste le plus élevé de l'organisation ; toute plainte écrite sera transmise de la même manière.
- Le plaignant sera informé du délai dans lequel il recevra une réponse, comme il est indiqué ci-dessus.
- Si la question n'est pas réglée à l'intérieur de ce délai ou dans un délai convenu entre les parties, elle passera à l'étape deux.

### b) Deuxième étape

- À cette étape, une réunion sera convoquée entre la personne (et son représentant, au besoin) et un employé nommé qui n'est pas visé par la plainte. Elle aura lieu dans les 14 jours suivant le passage à la deuxième étape.
- À la suite des discussions avec toutes les parties concernées, l'employé nommé qui examine la plainte prépare un énoncé écrit contenant ses conclusions et ses recommandations. Une copie de l'énoncé sera remise au plaignant.
- Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision, il peut interjeter appel dans les sept jours ouvrables suivant la réception de la décision.
- La plainte passera alors à la troisième étape.

### c) Troisième étape

- Un jury sera formé de personnes indépendantes qui possèdent les compétences et les connaissances pertinentes et qui comprennent les enjeux relatifs à la plainte. La personne qui dépose la plainte et son représentant, le cas échéant, seront invités à assister à l'audience du jury et à présenter leur plainte. La plainte sera entendue de nouveau dans son intégralité.
- Le jury informera ensuite le plaignant par écrit de sa décision dans les trois jours ouvrables suivant l'audience.
- La décision de ce jury est définitive.

## 5. Enregistrement des plaintes

Un dossier de la plainte et de son issue devrait être conservé et classé séparément des dossiers individuels. Les personnes continueront d'y avoir accès en vertu des dispositions de Parkinson Canada visant à ce que tous aient accès aux dossiers qui les concernent.

## 6. Plaintes menant à des mesures disciplinaires

Cette politique ne concerne que le règlement des plaintes et non l'enquête sur les questions disciplinaires.

La procédure de règlement des plaintes ne vise pas à répartir les responsabilités entre les employés. Elle vise à examiner les plaintes à la satisfaction des plaignants (tout en étant juste envers le personnel concerné) et de tirer des leçons pour améliorer la prestation des services. Il est toutefois inévitable que certaines plaintes fassent surgir de l'information sur des questions graves qui indiquent la nécessité de tenir une enquête disciplinaire.

Il peut être suggéré d'envisager une mesure disciplinaire à tout moment de la procédure de règlement des plaintes, mais l'examen permettant de déterminer si une mesure disciplinaire est justifiée ou non doit être fait par la direction dans le cadre d'un processus d'enquête distinct, en dehors de la procédure de règlement des plaintes.

Les documents pertinents qui ont été accumulés au cours de l'enquête sur la plainte peuvent être transmis à la personne compétente de l'organisation qui décidera de la nécessité d'une enquête disciplinaire ou autre.

La procédure de règlement des plaintes ne portera pas sur des questions faisant actuellement l'objet d'une enquête disciplinaire. Si une mesure est prise en vertu de la procédure disciplinaire, il faut en aviser le plaignant.

Lorsqu'une décision d'entreprendre une enquête disciplinaire est prise, le traitement des plaintes ne cesse pas automatiquement. Il se peut bien que d'autres aspects de la plainte initiale, qui ne sont pas visés par l'enquête disciplinaire, continuent de faire l'objet d'une enquête.

D'autre part, il se peut qu'aucune autre question relative à la plainte initiale n'ait à faire l'objet d'une enquête, auquel cas le plaignant devrait être informé qu'aucune mesure autre que celles prévues par la procédure disciplinaire ne sera prise. Le plaignant pourrait bien demander à ce moment-ci d'être informé du résultat de l'enquête disciplinaire.

Il faudra faire preuve de jugement ; d'une part, pour rassurer le plaignant, pour qui il sera important que l'affaire qui fait l'objet de la plainte ait été traitée de façon sérieuse et satisfaisante ; d'autre part, pour protéger la confidentialité du membre du personnel.

Le principe directeur sera le suivant : lorsque la procédure disciplinaire est invoquée, le plaignant reçoit la même attention et la même quantité de renseignements que si l'affaire avait été traitée dans le cadre de la procédure de règlement des plaintes. Le plaignant devrait être en mesure de comprendre ce qui s'est produit, pourquoi cela s'est produit et quelles mesures ont été prises pour éviter que cela se reproduise. Le plaignant devrait être informé en termes généraux de toute sanction disciplinaire imposée à un membre du personnel.

### **7. Surveillance et rapports**

La présidente-directrice générale supervisera les plaintes reçues par l'organisation.

Une surveillance continue des plaintes aura lieu au sein de l'organisation et fera partie des examens de conformité. Le conseil d'administration recevra un état consolidé des plaintes à chaque réunion du conseil (trois fois par année).

Dans son rapport annuel, Parkinson Canada devra fournir des renseignements sur le nombre de plaintes.

La présidente-directrice générale surveillera les dispositions prises pour traiter les plaintes afin de cerner les tendances et veiller à ce que les mesures appropriées soient prises. Les procédures seront revues chaque année pour tenir compte des modifications nécessaires aux services et aux procédures et pour permettre le maintien de modalités de travail efficaces et satisfaisantes.

L'organisation, grâce à sa surveillance et à ses rapports sur la fréquence et le traitement des plaintes, cherchera constamment des moyens d'améliorer les politiques et les procédures relatives aux plaintes. Lorsque de telles améliorations seront mises en œuvre, elles seront surveillées par le conseil d'administration et feront partie du rapport trimestriel sur la conformité.

Des vérifications ponctuelles seront effectuées pour vérifier que les mesures découlant d'une plainte ont été prises. Toutes les plaintes officielles doivent être présentées par écrit. Si le plaignant n'est pas en mesure de déposer la plainte officielle par écrit, le gestionnaire des ressources humaines doit veiller à ce qu'un dossier de la plainte soit déposé et il doit demander au plaignant de le signer.

### **8. Surveillance et examen**

Le chef de la direction sera chargé de surveiller la conformité à cette politique. La politique sera révisée un an après la mise en œuvre ou la dernière date d'examen.