

# PROCÉDURE DE PLAINTE

---

## *Introduction*

Le Service familial catholique de Hamilton (SFCH) s'engage à offrir le meilleur service qui soit à la communauté. Nous comprenons l'importance d'un processus efficace pour la résolution des problèmes en ce qui a trait au service offert. Nous encourageons les parties intéressées et nos employés à travailler ensemble pour résoudre les préoccupations soulevées, et ce, à la satisfaction de toutes les parties. Si vous n'êtes pas satisfait(e) du service que vous recevez, nous aimerions recevoir vos commentaires. (Par partie intéressée, on entend toute personne dans la communauté.)

***Voici les étapes pour résoudre un différend concernant le service offert.***

### ***Étape 1 – Discussion avec l'employé(e)***

Nous vous demandons de discuter de vos préoccupations avec l'employé(e) qui est responsable de vous fournir des services. Cela vous donnera une chance de trouver une solution directement avec la personne concernée.

Au besoin, consignez par écrit ce qui vous préoccupe afin que vous puissiez présenter clairement le problème au moment de la rencontre avec l'employé(e). Vous pourriez aussi demander à un(e) ami(e) de vous accompagner à la réunion pour vous offrir du soutien. Nous vous demandons de fixer un rendez-vous pour discuter de vos préoccupations.

### ***Étape 2 – Discussion avec la ou le chef d'équipe***

Si vos préoccupations ne sont pas résolues lors de la réunion avec l'employé(e), communiquez avec le ou la chef d'équipe du programme, qui fixera un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables suivants et parlera à l'employé(e) pour savoir ce qui a été fait en vue de résoudre le problème. Il se peut que l'employé(e) soit invité(e) à participer à la réunion.

Dans les deux semaines suivant cette réunion, vous recevrez une lettre énonçant tout accord auquel vous êtes parvenu. Si aucun accord n'a été conclu, la lettre indiquera la décision du ou de la chef d'équipe concernant les préoccupations soulevées.

### ***Étape 3 – Discussion avec le directeur ou la directrice associé(e)***

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la décision du ou de la chef d'équipe, vous pouvez demander la tenue d'une réunion avec le directeur ou la directrice associé(e) qui organisera une rencontre dans les 10 jours ouvrables suivants. Le directeur ou la directrice associé(e) se renseignera auprès de l'employé(e) et du ou de la chef d'équipe sur les efforts qui ont été faits pour résoudre le problème.

Dans les deux semaines suivant cette réunion, vous recevrez une lettre énonçant tout accord auquel vous êtes parvenu. Si aucun accord n'a été conclu, la lettre indiquera la réponse ou la recommandation

du directeur ou de la directrice associé(e) concernant les préoccupations soulevées.

#### ***Étape 4 – Discussion avec le directeur ou la directrice général(e)***

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la décision du directeur ou de la directrice associé(e), vous pouvez demander la tenue d'une réunion avec le directeur ou la directrice général(e), qui organisera une rencontre dans les 10 jours ouvrables suivants.

Dans les deux semaines suivant cette réunion, vous recevrez une lettre énonçant tout accord auquel vous êtes parvenu ou la décision rendue concernant les préoccupations soulevées.

#### ***Étape 5 – Discussion avec le comité d'examen de règlement des différends***

Le comité d'examen de règlement des différends est un groupe de membres bénévoles de la communauté qui passe objectivement en revue les préoccupations ou plaintes graves. Lorsque tous les efforts faits pour résoudre le problème n'ont pas répondu à vos attentes, l'affaire sera renvoyée à ce comité.

Aucun des membres du comité, qui sera notamment composé de membres du conseil d'administration, ne sera directement impliqué dans la question ou le problème faisant l'objet de l'examen.

Si vous souhaitez que votre plainte soit examinée par le comité d'examen de règlement des différends, vous devez écrire au directeur ou à la directrice général(e) pour lui expliquer les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas satisfait(e) des efforts déployés pour résoudre vos préoccupations. Dans les sept jours suivant la réception de la plainte par le directeur ou la directrice général(e), on vous enverra un avis concernant l'admissibilité de votre demande d'examen. Veuillez consulter la section *Questions en dehors de la portée du comité* ci-après. Une réunion aura lieu dans les 14 jours suivant la date d'envoi de cet avis.

Seront présents à cette rencontre les membres du comité, le directeur ou la directrice général(e), tout membre du personnel concerné par l'affaire et vous-même. Vous pouvez être accompagné(e) d'un(e) ami, membre de la famille ou porte-parole. On préparera un résumé écrit des mesures qui ont déjà été prises pour résoudre vos préoccupations et vous en remettra une copie. Lors de réunion, vous pourrez passer en revue avec les membres du comité ce qui a été fait dans le but de régler le problème et discuter de toute autre suggestion possible pour trouver une solution.

Le directeur ou la directrice général(e) préparera les procédures et politiques du SFCH liées à l'affaire ainsi que toute autre documentation pertinente.

Si votre plainte est admissible aux fins d'examen, vous recevrez un avis indiquant ce qui suit :

- la date, l'heure et du lieu de la réunion avec le comité;

- le nom d'une personne à contacter au SFCH pour toute question au sujet du processus.

Dans les deux semaines suivant cette réunion, vous devriez recevoir un rapport du président ou de la présidente du comité expliquant la décision qui a été prise au sujet de vos préoccupations. Ce rapport formulera des recommandations et des politiques/procédures/processus à l'intention du directeur ou de la directrice général(e) et précisera les étapes à suivre afin de parvenir à une résolution finale.

### ***Questions en dehors de la portée du comité***

- Affaires en cours devant un tribunal pénal ou de la famille en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (2000), comme les ordonnances de tutelle ou les décisions portant sur la protection de l'enfance.
- Affaires en vertu de la *Loi portant sur la réforme du droit de l'enfance*, comme les décisions concernant la garde et l'accès.
- Politique ou procédure du Service familial catholique.
- Politique ou procédure d'un autre organisme.