

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE REGLÈMENT DE PLAINTE DU CENTRE JURIDIQUE DE L'ONTARIO

Énoncé

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, par le biais de son Centre juridique pour femmes de l'Ontario (CJFO), offre des services juridiques notamment, l'information juridique, l'éducation juridique, la référence à des avocates, les conseils sommaires et les mandats à portée limitée.

Le CJFO s'engage à rendre des services juridiques de qualité en français auprès des bénéficiaires, principalement les usagères et les personnel des organismes membres d'Action ontarienne. Le CJFO s'engage également à une approche d'amélioration continue de ses services.

Cette politique a pour objectif d'expliquer les différentes procédures mises en place pour évaluer la satisfaction de la clientèle et recueillir des plaintes en cas d'insatisfaction. Par cette politique, le CJFO s'engage à prendre au sérieux toutes les plaintes et à les traiter selon les procédures et délais en vigueur.

Définitions

Aux fins de la politique, une « plainte » est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction concernant les services reçus du CJFO, que ce service ait été rendu par une personne employée par le CJFO ou par une avocate externe. Une plainte peut porter sur :

- Les services offerts par une personne employée du CJFO
- Les services offerts par une avocate externe du CJFO
- La qualité des services en français offerts par le CJFO
- Les politiques et procédures du CJFO
- Le bri de la confidentialité et le respect de la vie privée dans le cadre de services rendus ou refusés par le CJFO

Les plaintes qui n'entrent pas dans le champ de cette politique sont celles relatives :

- Aux droits de la personne. Ce type de plainte est portée à l'attention de la Commission ontarienne des droits de la personne.
- À la compétence et la déontologie des avocates. Ce type de plainte doit être adressé au Barreau de l'Ontario. Pour plus d'informations, consulter le [site web du Barreau](#).

Une « personne plaignante » est toute personne pouvant présenter une plainte, à savoir, toute usagère ou personne travaillant dans un organisme membre à qui un service du CJFO

a été rendu ou refusé ou toute autre personne impliquée dans l'offre de services juridiques, y compris les avocates externes.

Une « avocate externe » réfère à une avocate donnant des conseils juridiques ou offrant des mandats à portée limitée dans le cadre du CJFO, mais n'étant pas employée directement par le CJFO.

Droits de la personne plaignante

- Le droit d'être respectée dans son choix de porter plainte si elle croit qu'un manquement a été commis à son endroit
- Le droit d'exprimer librement son opinion et ses critiques concernant les services qu'elle reçoit ou devrait recevoir, sans faire l'objet des représailles directes ou indirectes
- Le droit d'être informée du processus de plainte
- Le droit que la plainte soit traitée de façon respectueuse et équitable selon les procédures décrites dans cette politique
- Le droit de mettre fin aux services ou de refuser un autre service que celui ou ceux qu'elle reçoit actuellement.

Responsabilités de la personne plaignante

- Traiter le personnel du CJFO avec respect
- Collaborer avec le Comité de gestion de plainte, donc lui fournir par écrit ou à l'oral une description précise du problème et de la solution, procéder à la divulgation de tous les renseignements pertinents dès le début du processus de plainte et communiquer rapidement tous les faits nouveaux, par écrit ou à l'oral
- Informer le Comité de gestion de plainte de sa décision de retirer sa plainte, par écrit ou à l'oral, le cas échéant

Responsabilités du CJFO

- Rendre accessible cette politique sur son site web
- Informer les usagères de leur droit de porter plainte en cas d'insatisfaction et leur donner accès à la politique en cas de demande
- Respecter les droits de la personne plaignante et les procédures décrites dans cette politique
- Traiter toutes les plaintes avec sérieux et veiller à trouver des solutions pour améliorer ses services
- Communiquer dans les délais avec la personne plaignante

Procédures de règlement des plaintes

Le CJFO propose deux procédures de règlements des plaintes. Le choix de l'une ou de l'autre de ces procédures est laissé à la discrétion de la personne plaignante.

Processus informel

Toute personne qui est insatisfaite des services ou de la manière dont une personne employée par le CJFO ou une avocate externe l'a desservie est invitée à formuler ses motifs d'insatisfaction verbalement ou par écrit directement à la personne concernée ou à la direction du CJFO (centrefuridique@aocvf.ca). Si l'usagère est mal à l'aise d'aviser la personne concernée, elle peut demander à une tierce personne de l'accompagner dans sa démarche ou de parler en son nom.

Note : Les plaintes liées à la qualité des services en français offerts par le CJFO, les politiques et procédures du CJFO et le bri de la confidentialité et le respect de la vie privée dans le cadre de services rendus ou refusés par le CJFO doivent être soumises en suivant le processus formel.

Étapes à suivre :

1. Communication avec la personne concernée par courriel ou par téléphone en prenant en compte les éléments précisés dans le point « Responsabilité de la personne plaignante »
2. En cas de communication par téléphone, prise de note par la personne concernée de la discussion et envoi des notes par courriel à la personne plaignante dans un délai de 48h ouvrables
3. En cas de communication par courriel, envoi d'un accusé de réception dans les 48h ouvrables et réponse écrite de la personne concernée dans un délai de 72h ouvrables. Le courriel devra préciser les solutions qui sont proposées pour régler la situation et devra proposer à la personne plaignante la possibilité de continuer d'en parler verbalement ou par écrit. Si la personne plaignante n'est pas satisfaite des réponses obtenues, elle est invitée à présenter une plainte formelle.

Une personne employée par le CJFO Action ontarienne qui reçoit une plainte concernant une de ses collègues doit en informer la personne concernée. À sa discrétion, elle peut aussi décider d'en informer la direction du CJFO ou celle d'Action ontarienne.

Processus formel

Le processus formel peut être suivi directement par la personne plaignante si celle-ci ne souhaite pas passer par le processus informel ou après que celle-ci ait fait une plainte informelle mais n'est pas satisfaite des réponses obtenues. Une plainte formelle doit être faite par écrit et envoyée par courriel dans un délai de trois mois après les événements reprochés.

Étape 1 : Plainte auprès de la direction du CJFO (centrejuridique@aocvf.ca) (si celle-ci est la personne visée par la plainte ou si celle-ci a déjà été contactée informellement, la personne plaignante peut aller directement à l'étape 2)

1. Envoi d'un courriel détaillé prenant en compte les éléments précisés dans le point « Responsabilité de la personne plaignante » à la direction du CJFO si celle-ci n'a pas déjà été contactée lors d'une plainte informelle
2. Envoi d'un accusé de réception dans les 48h ouvrables par la direction du CJFO et réponse écrite détaillée dans un délai de 72h. Le courriel devra préciser les solutions qui sont proposées pour régler la situation et devra proposer à la personne plaignante la possibilité de continuer d'en parler verbalement ou par écrit.
3. En cas d'insatisfaction face aux réponses données, la personne plaignante a la possibilité de communiquer avec la direction générale d'Action ontarienne.

Étape 2 : Communication avec la direction générale d'Action ontarienne (dg@aocvf.ca)

1. Envoi d'un courriel détaillé prenant en compte les éléments précisés dans le point « Responsabilité de la personne plaignante »
2. Envoi d'un accusé de réception dans les 48h ouvrables par la direction générale. La direction d'Action ontarienne proposera une rencontre virtuelle ou téléphonique pour parler avec la personne plaignante. Au besoin, la direction du CJFO pourrait également être présente.
3. Envoi des notes de la rencontre par la direction générale par courriel à la personne plaignante dans un délai de 48h ouvrables
4. En cas d'insatisfaction face aux réponses données, la personne plaignante a la possibilité de communiquer avec le Conseil d'administration d'Action ontarienne.

Étape 3 : Communication avec le Conseil d'administration d'Action ontarienne

1. Envoi d'un courriel détaillé prenant en compte les éléments précisés dans le point « Responsabilité de la personne plaignante » (consulter le site web d'Action ontarienne pour avoir l'adresse courriel à jour de la Présidence)
2. Envoi d'un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables par la Présidence. La Présidence proposera une rencontre virtuelle ou téléphonique pour parler avec la personne plaignante. Au besoin, la direction d'Action ontarienne pourrait également être présente. La personne plaignante sera avisée de son droit de déposer une plainte officielle à n'importe quelle instance supérieure telle la Commission des droits de la personne de l'Ontario.
3. Envoi des notes de la rencontre par la Présidence par courriel à la personne plaignante dans un délai de 48h ouvrables

Si la personne plaignante demeure insatisfaite, elle peut de prévaloir de ses droits auprès de ressources légales externes.

Autres dispositions

Dossier de plainte

Le dossier de plainte contenant la lettre écrite et les documents qui s’y rapportent, la correspondance entre toutes les parties et toute autre information pertinente devront être conservés dans un dossier électronique protégé par mot de passe. S’il n’y a pas d’autre plainte de même nature, les documents seront détruits après sept ans.

Représentation de la personne plaignante

La personne plaignante est libre de consulter ou d’engager une représentation externe à ses propres frais. Le CJFO n’est pas responsable d’assumer les frais déboursés par une plaignante en lien avec le dépôt d’une plainte.