

G2a. Politique de traitement des plaintes des clientes

1.0 Énoncé de la politique

La clinique s'engage à fournir ses services avec excellence et dans une perspective féministe et anti-oppressive. Une partie de cet engagement consiste à soutenir les clientes qui ont des préoccupations ou des plaintes concernant la manière dont elles sont traitées ou la manière dont elles ont éprouvé la prestation de services. Souvent, pour les femmes qui ont subi des violences, de l'oppression et des traumatismes, une plainte adressée à la clinique peut faire partie d'une nouvelle expérience d'être à l'écoute et d'être prise au sérieux. Le cas échéant, nous sommes en mesure de réfléchir à la situation, d'avouer les imperfections et de ne pas réagir par la défensive ou les injures personnelles.

Toutes les plaintes, qu'elles soient officielles ou officieuses, seront consignées par la directrice de programme et examinées dans les 48 heures ouvrables par la directrice générale.

Toutes les personnes associées à la clinique sont encouragées à résoudre leurs différends, les plaintes et les conflits par des méthodes informelles, dans la mesure du possible.

2.0 Champ d'application

La présente politique s'applique à toutes les plaintes reçues des membres du public à l'égard de nos programmes, de nos services, de nos employés et de nos bénévoles. Elle n'est pas destinée aux plaintes des employés et bénévoles, la clinique adoptant des politiques et procédures particulières dans ces cas.

En pratique, les plaintes des clientes qui sont déposées plus d'un an après l'incident présumé seront généralement considérées comme hors délai et devront être transmises directement à la direction. Celle-ci n'en tiendra compte que dans des circonstances exceptionnelles.

3.0 Définition

Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service ou programme offert, d'une mesure ou décision prise par la clinique, ou de la manière dont les employés ou bénévoles de la clinique exercent leurs fonctions. Elle est distincte d'une demande de renseignements, d'un commentaire ou d'une suggestion. Elle survient généralement lorsqu'une personne estime que :

- La clinique n'a pas fait ce qui était convenu ou attendu;
- Une politique ou une procédure de la clinique n'a pas été suivie;
- Une politique ou la procédure de la clinique est injuste ou déficiente;
- Une erreur a été commise;
- Des employés ou des bénévoles de la clinique ont agi de manière indue.

4.0 Procédures

La clinique reconnaît qu'il peut être difficile pour les clientes de déposer une plainte officielle.

Tous les employés et bénévoles doivent être conscients de cette réalité et donner aux clientes qui souhaitent déposer une plainte un accès raisonnable aux informations et aux soutiens nécessaires.

Les clientes sont encouragées à décider de leur propre processus de plainte, qui comprendra une forme de communication avec le(s) membre(s) du personnel concerné(s), et recevront les soutiens nécessaires à cet effet.

Le suivi de la plainte se fera selon les souhaits de la cliente, notamment l'opportunité d'être informée ou non des résultats.

Tous les services d'interprétation et de traduction nécessaires seront fournis par la clinique, à ses frais et dépens.

Des informations détaillées sur les conclusions de l'enquête et/ou les mesures prises peuvent ne pas être communiquées à toutes les parties (par exemple, si un membre du personnel doit faire l'objet d'une mesure disciplinaire à la suite de la plainte, les détails peuvent ne pas être communiqués à la cliente, mais celle-ci peut simplement être informée qu'une mesure disciplinaire est prise).

Les détails de la plainte et l'identité des parties ne seront pas diffusés à l'échelle de la clinique. Plutôt, le personnel et les membres du conseil d'administration recevront plutôt des informations générales sur la plainte, l'enquête et les résultats.

4.1 Plainte officielle

Les clientes sont encouragées à adresser leurs questions et préoccupations à la directrice du programme. Dans la plupart des cas, il suffit de s'adresser à la directrice pour résoudre le problème. Vous pouvez le faire en personne, par téléphone ou par courriel. Le personnel peut offrir son soutien en aidant la cliente à rédiger une lettre à l'employé ou au bénévole concerné ou à demander à une directrice d'assister à une réunion. Les directrices des programmes se penchent sur les problèmes ou préoccupations à mesure qu'ils se présentent. La cliente peut être accompagnée d'une personne de soutien, mais pour des raisons de confidentialité, il ne peut pas s'agir d'un autre membre du personnel ou d'une autre cliente.

Aucun effort ne sera ménagé pour résoudre les plaintes dans les meilleurs délais. Lorsqu'il reçoit une plainte, qu'elle soit écrite ou verbale, le personnel l'analysera et tentera de la comprendre, et peut essayer de la résoudre immédiatement. Si un suivi est nécessaire, le personnel enregistrera vos coordonnées, notamment votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique (le cas échéant).

4.2 Plainte officielle

Lorsque les tentatives précédentes visant à résoudre un problème ou une plainte sont infructueuses ou lorsque la cliente ne souhaite pas s'engager dans un processus avec le personnel, la clinique propose une procédure de plainte officielle.

La cliente doit contacter la directrice du programme en personne ou par écrit pour formuler sa plainte. Cette dernière tentera de résoudre le problème, notamment en s'entretenant avec le

personnel et la cliente afin de comprendre l'ampleur du problème, et essaiera de trouver une solution satisfaisante pour la cliente.

Remontée des plaintes officielles

Si vous n'avez pas été en mesure de résoudre votre problème en suivant les étapes décrites ci-dessus, ou si la plainte concerne une directrice de programme, vous pouvez déposer une plainte officielle par écrit (par la poste ou par courriel) à l'adresse suivante :

Adresse postale : Directrice générale
Clinique commémorative Barbra Schlifer
489, rue College, bureau 503
Toronto (Ontario) M6G 1A5

Adresse électronique : executive.office@schliferclinic.com

Veillez fournir votre nom complet et vos coordonnées, car la clinique ne répond pas aux plaintes anonymes et ne prend aucune mesure à leur égard.

Si, en raison d'un handicap, vous n'êtes pas en mesure de déposer une plainte officielle en suivant les démarches décrites, vous pouvez contacter la clinique pour demander des mesures d'adaptation qui seront fournies conformément à la politique d'accessibilité de la clinique – Normes de service à la clientèle.

Processus de plainte officielle

La directrice générale de la clinique étudiera toutes les plaintes déposées par écrit après avoir suivi les étapes ci-dessus. La clinique s'engage à traiter les plaintes de manière équitable. Vous serez traitée avec respect et tenue informée de l'évolution de votre plainte. Nous vous répondrons dans les trois (3) jours ouvrables pour confirmer que votre plainte a bien été reçue.

La clinique s'efforce de résoudre toutes les plaintes dans les 30 jours suivant leur réception. Si ce délai ne peut être respecté, vous serez informée des raisons et vous recevrez un nouveau délai. À l'issue de l'examen, vous recevrez les raisons de la décision relative à la plainte, ce qui clôturera le processus de plainte officielle. Il n'y a pas d'autre démarche interne possible si la cliente n'est pas satisfaite de l'issue de sa plainte.

5.0 Confidentialité/défense d'exercer des représailles

Tout membre du personnel qui reçoit une plainte ou une préoccupation doit toujours protéger la confidentialité des informations en ne discutant pas des allégations avec d'autres personnes, sauf en cas de « besoin de savoir ». Par exemple, dans certains programmes qui reçoivent des fonds d'organismes partenaires, les plaintes peuvent devoir être communiquées à ces organismes. Aucune personne qui, de bonne foi et en vertu de cette politique, fait valoir une préoccupation ou dépose une plainte ne doit subir de représailles.

6.0 Dossiers

Chaque année, un résumé de toutes les plaintes officielles, y compris leur nombre et leur type, sera remis au conseil d'administration ou à un comité du conseil d'administration.