



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

**MEILLEURES PRATIQUES
APERÇU DES LIGNES DIRECTRICES ET DES PROCÉDURES D'INSTRUCTION
DES PLAINTES**

mardi 27 novembre 2001

NOTE : Même si le comité de PAQ n'a pas eu l'occasion d'examiner en détail l'avis de plainte, le tableau des plaintes, la formule de plainte, la formule de consentement du client, il est en accord en principe avec ces meilleures pratiques. Le comité comprend qu'il se peut que les meilleures pratiques ne s'appliquent pas à tous les cas.

Le présent document contient un aperçu détaillé des points auxquels une clinique devrait songer en élaborant ses propres politiques et procédures d'instruction des plaintes.

Le droit de déposer une plainte

Si une personne semble insatisfaite lorsqu'un agent de dossiers lui fournit des conseils ou des services sommaires, elle devrait être mise au courant de l'existence d'une procédure d'instruction des plaintes. Il faudrait aussi lui donner un bref aperçu de la marche à suivre pour déposer une plainte.

Lorsqu'une relation officielle est établie avec un client, à savoir lorsqu'un dossier est ouvert, l'agent de dossiers qui examine les conditions du mandat de représentation en justice devrait aussi conseiller le client que, dans le but d'améliorer ses services, la clinique a établi une procédure d'instruction des plaintes. Le client pourrait se prévaloir de cette procédure si jamais il est insatisfait du service qu'il reçoit.

Le droit du client de déposer une plainte devrait être énoncé dans le mandat de représentation en justice, dont une copie serait remise au client, ou dans une feuille d'information indiquant la procédure d'instruction des plaintes.

La procédure d'instruction des plaintes devrait être :

- affichée bien en vue dans l'aire de réception;
- facile à lire;

- facile à comprendre;
- juste et impartiale.

La clinique devrait évaluer la pertinence d'afficher l'avis de plainte dans d'autres langues.

La politique et la procédure d'instruction des plaintes devraient :

Énoncer les catégories de personnes qui peuvent porter plainte :

- un ancien client;
- un client actuel;
- une personne à qui on a refusé des services offerts par la clinique;
- toute personne visée par les services de la clinique.

Indiquer les sujets de plaintes qui déclencheront le processus d'instruction des plaintes :

- manière dont vous avez été traité par un membre du personnel de la clinique, un bénévole de la clinique ou un membre du conseil (qualité du traitement);
- manière dont votre dossier a été traité (qualité des services juridiques);
- refus de service;
- pouvoir de la clinique à utiliser les fonds publics à une fin particulière.

Indiquer comment une personne peut déposer une plainte :

- verbalement (client ou ancien client);
- par écrit (client, ancien client ou non-client).

Préciser à qui la plainte peut être adressée :

- un membre du personnel;
- le directeur général;
- un membre du conseil qui siège au comité d'instruction des plaintes si le conseil a établi un comité distinct d'instruction des plaintes (nom et numéro de téléphone du membre);
- le président du conseil d'administration (son nom et son numéro de téléphone).

Énoncer qu'une plainte devrait :

- faire l'objet d'une enquête par une personne autre que la personne visée par la plainte;
- être documentée par écrit par la personne qui reçoit la plainte, même si elle la reçoit verbalement;
- préciser l'attente que le directeur général présenterait périodiquement au conseil d'administration de la clinique un rapport indiquant la tendance des plaintes ou la nature générale des plaintes, même si celles-ci sont réglées au niveau du personnel.

Énoncer les options à la disposition du plaignant :

- faire instruire la plainte par le personnel ou le directeur général;
- faire instruire la plainte par le conseil d'administration de la clinique (ou le comité des plaintes, le cas échéant);
- rencontrer en personne les membres du conseil d'administration de la clinique;
- participer à la réunion au cours de laquelle la plainte sera réglée;
- renvoyer la plainte pour qu'elle soit examinée par le comité des plaintes d'AJO si le plaignant n'est pas satisfait de la conclusion du conseil d'administration de la clinique. (Note : à l'heure actuelle, l'ampleur du pouvoir du comité des plaintes d'AJO reste à déterminer, compte tenu des conditions du protocole d'entente et de la politique de règlement des différends du Bureau des services aux cliniques.)

Lorsqu'une personne formule une plainte, indiquer dans une lettre les droits du plaignant :

- le droit de formuler une plainte par écrit, si celle-ci a été faite verbalement initialement;
- le droit à la vie privée et à la confidentialité au sein de la clinique; toutefois, pour que le conseil puisse mener une enquête sur la plainte, il est nécessaire que le client consente à la divulgation de l'information confidentielle par la clinique au conseil (voir la formule de consentement relativement à une plainte);
- le droit du plaignant de rencontrer les membres du conseil s'il est insatisfait de la résolution de la plainte par le personnel;
- le droit de recevoir une copie de tous les rapports relatifs à la plainte qui sont préparés au nom du conseil d'administration de la clinique;

- le droit de connaître la date, l'heure et le lieu de la réunion du comité ou du conseil qui est saisi de la plainte;
- le droit de participer à la réunion d'instruction de la plainte;
- le droit d'avoir une personne qui parle en son nom;
- le droit d'avoir un témoin ou de présenter d'autres éléments de preuve;
- le droit de recevoir toutes les décisions par écrit;
- le droit de demander que la plainte soit transmise au comité des plaintes d'AJO, qui l'examinera. (Note : à l'heure actuelle, l'ampleur du pouvoir du comité des plaintes d'AJO reste à déterminer selon les conditions du protocole d'entente et de la politique de règlement des différends du Bureau des services aux cliniques.)

Autres documents qui devraient être inclus :

- toutes les annexes auxquelles il est fait référence dans la politique ou la procédure d'instruction des plaintes doivent être jointes à la politique ou à la procédure;
- la procédure d'instruction des plaintes (s'il s'agit d'un document distinct);
- l'avis de plainte (à afficher dans l'aire de réception);
- la formule de plainte (à remplir par le plaignant ou le personnel);
- la formule de consentement relativement à une plainte;
(La formule de consentement du client devrait être aussi précise que possible et inclure un avis selon lequel les renseignements fournis au conseil peuvent être utilisés par la clinique pour poursuivre ou défendre toute action à l'égard de laquelle elle estime qu'il est approprié d'assurer un suivi intégral. Le PAQ n'a pas inclus de libellé à cet effet, car ce sujet peut comporter des éléments sur les relations de travail qui dépassent son champ de compétence. La clinique devrait être consciente de la possibilité que les mesures prises par elle et résultant d'une plainte pourraient mener à un grief ou un autre litige en matière de travail ou encore à une action civile pour congédiement injustifié, diffamation ou autre action en dommages-intérêts qui pourraient la placer dans une situation difficile où elle ne pourra pas se défendre de manière adéquate si le client n'a pas consenti à ce qu'elle utilise l'information confidentielle à de telles fins.)
- la feuille d'information sur les plaintes (si l'information est fournie dans un document autre que le mandat de représentation en justice);
- toute lettre type qui est préparée pour renseigner les plaignants sur leurs droits et sur le processus d'instruction des plaintes ainsi que sur les délais prévus.
- la politique n° 4 du comité de financement des cliniques.

- les modalités du certificat de financement de la clinique qui portent sur les plaintes formulées par les clients.

Indiquer le processus suivi :

- tous les membres du personnel doivent connaître la procédure d'instruction des plaintes;
- un membre du personnel peut, avec le consentement du directeur général, tenter de régler la plainte. Si la plainte est réglée, un rapport est présenté au directeur général qui, à son tour, le remet au conseil ou au comité d'instruction des plaintes sans révéler l'identité du client ni d'autres renseignements confidentiels;
- tout membre du personnel qui est visé par la plainte est informé de la plainte et peut faire part de ses commentaires;
- le directeur général tentera de régler la plainte (sauf si la plainte le concerne)
 - ⇒ si la plainte est réglée, un rapport est remis au conseil sans révéler l'identité du client ni d'autres renseignements confidentiels;
- des délais doivent être établis. Le personnel et les membres du conseil de la clinique ne doivent ménager aucun effort pour respecter les délais suivants :
 - délai initial pour informer le client que la plainte a été reçue et le mettre au courant du processus en question : 3 jours ouvrables;
 - délai dont dispose le directeur général pour résoudre la plainte après avoir reçu tous les renseignements nécessaires pour l'instruction : 10 jours ouvrables;
 - délai dont dispose le conseil (y compris tout processus par le comité d'instruction des plaintes) pour prendre une décision et présenter un rapport par écrit au plaignant : 90 jours;
 - la clinique remet au plaignant un rapport d'étape une fois tous les 30 jours;
- le client doit signer un consentement par écrit autorisant la divulgation de l'information confidentielle de son dossier au conseil d'administration de la clinique (y compris au comité d'instruction des plaintes);
- le comité d'instruction des plaintes ou le conseil d'administration mène une enquête indépendante sur l'affaire;
- le comité d'instruction des plaintes, s'il existe, présente un rapport au conseil d'administration de la clinique;
- le conseil d'administration de la clinique rend sa décision et communique directement avec le plaignant en indiquant sa décision et ses motifs;
- tout membre du personnel visé par la plainte est informé de la décision du conseil et des motifs;
- le plaignant doit être informé que, s'il n'est pas satisfait de la décision du conseil, un rapport sera remis au comité des plaintes d'AJO aux fins d'examen (notons qu'il ne s'agit pas d'un processus d'appel).

Si le conseil crée un comité d'instruction des plaintes, indiquer sa composition (ce point peut être prévu dans les règlements administratifs) notamment :

- le mandat écrit du comité permanent ou spécial;
- les responsabilités du comité (notamment avoir lu et compris la politique et la procédure d'instruction des plaintes);
- les limites du pouvoir du comité;
- les membres du comité (qui ne doivent pas inclure le directeur général ou d'autres membres du personnel).

Indiquer le rôle du comité d'instruction des plaintes (si le conseil dans l'ensemble examine les plaintes, son rôle devrait être similaire, sauf pour ce qui est de la présentation du rapport au conseil) :

- mener une enquête indépendante sur la plainte et évaluer les questions susceptibles d'être soulevées par le plaignant :
 - ⇒ en examinant la plainte;
 - ⇒ en demandant le consentement par écrit du client avant la divulgation par la clinique de renseignements confidentiels au conseil;
 - ⇒ en recevant un rapport écrit sur la plainte indiquant le point de vue de la clinique, notamment le contexte nécessaire;
 - ⇒ en demandant une explication écrite au membre du personnel visé par la plainte ou une note de service du directeur général;
- inviter le plaignant à rencontrer le comité d'instruction des plaintes ou le conseil;
- veiller à ce que le comité d'instruction des plaintes comprenne les questions juridiques soulevées et, s'il y a lieu, recourir aux services d'un avocat pour évaluer les questions juridiques;
- procéder à une évaluation indépendante de la plainte et déterminer la validité des préoccupations soulevées et évaluer le rôle de la clinique dans le règlement de la situation. (Bien que le directeur général puisse fournir des renseignements et répondre aux questions, il ne devrait pas être présent durant la séance de délibération sur la plainte.);
- si d'autres renseignements ou explications sont requis de la clinique, demander à ce qu'ils soient communiqués dans une note de service;
- évaluer si les questions faisant l'objet de la plainte sont contraires au mandat ou aux objectifs de la clinique;

- remettre un rapport par écrit au conseil indiquant ses conclusions, les motifs de ses conclusions et les recommandations.

En plus de ce qui précède, le rôle du conseil consiste notamment :

- à prendre une décision;
- à communiquer avec le plaignant (non par l'intermédiaire du directeur général) en veillant à ce que le conseil :
 - ⇒ aborde les questions précises qui ont été soulevées dans la plainte;
 - ⇒ fasse connaître sa décision;
 - ⇒ fournisse les motifs de sa décision;
 - ⇒ déclare que le plaignant peut demander le transfert de la plainte au comité d'instruction des plaintes d'AJO pour examen, si le plaignant n'est pas satisfait du résultat;
- prendre toute mesure découlant de sa décision.

Déterminer les questions que le comité d'instruction des plaintes ou le conseil pourrait être appelé à examiner :

- la clinique n'accepte pas une personne comme un client;
- la clinique ne s'occupe pas de certaines questions juridiques;
- violation de la confidentialité;
- un membre du personnel qui ne rappelle pas l'appelant;
- un membre du personnel qui ne tient pas le client au courant des événements;
- un membre du personnel qui ne suit pas les directives du client;
- un membre du personnel qui manque une échéance importante;
- un membre du personnel qui n'examine pas rapidement une question;
- un membre du personnel qui n'écoute pas le client;
- un membre du personnel qui donne au client des conseils juridiques inexacts;
- un membre du personnel qui manque de politesse ou de courtoisie.

Déterminer les conclusions possibles auxquelles le comité d'instruction des plaintes ou le conseil pourrait aboutir :

- la plainte était frivole et vexatoire;
- la plainte n'était pas une violation des politiques de la clinique;
- la plainte est contraire à l'énoncé de mission et aux objectifs de la clinique, etc.;

- une certaine mesure disciplinaire devrait être envisagée;
- certaines mesures devraient être prises pour empêcher que des situations semblables ne se reproduisent.

Présentation d'une demande éventuelle d'erreur ou d'omission

Le processus d'instruction des plaintes pourrait révéler une erreur ou une omission qui pourrait donner lieu à une demande pour négligence. AJO prévoit une assurance de responsabilité professionnelle ou une assurance d'erreur ou d'omission pour les agents de dossiers des cliniques. Le Bureau des services aux cliniques agit comme expert de l'assureur (ce qui aide à maintenir les coûts à un niveau peu élevé). L'assureur exige que toute les demandes éventuelles soient communiquées immédiatement à son expert (Bureau des services aux cliniques). Comme les dommages ne peuvent pas toujours être déterminés à la date à laquelle la demande est découverte, il serait prudent d'aviser l'assureur dès que la clinique devient consciente du fait qu'une erreur ou une omission pourrait donner lieu à une éventuelle demande.

Une politique décrivant les exigences relatives à la communication d'une éventuelle erreur ou omission au directeur général et au Bureau des services aux cliniques devrait aussi être comprise dans le manuel de procédures du bureau. Cette politique pourrait faire partie de la politique d'instruction des plaintes ou d'une politique distincte.