



## Mécanisme de traitement des plaintes et procédures

Le CSL met à la disposition un mécanisme interne d'aide et de recours et s'assure que toutes personnes sont bien informées de l'existence de ce mécanisme.

Un comité de gestion des plaintes est constitué. Il est composé de la direction générale, d'un membre du conseil d'administration de l'organisme ainsi que de toute autre personne-ressource désignée par le conseil d'administration. Le comité peut s'adjoindre, dans certains cas, une ou des ressources spécialisées pour aider à faire cesser une situation ou en prévenir d'autres. Si la direction générale est visée ou mise en cause par une plainte, le comité est composé de deux membres du conseil d'administration et d'une ressource externe, nommés par résolution du conseil d'administration.

### Procédures

1. Toute personne peut, dans les quatre - vingt-dix (90) jours qui suivent la dernière manifestation de conduite inadéquate, communiquer avec une personne faisant partie du comité. À la suite de cette communication, une rencontre aura lieu pour évaluer la situation, obtenir par écrit le détail de la nature des allégations, le nom de la personne mise en cause, la date de l'incident ou des incidents, leur description et, advenant le cas, le nom des témoins. S'il y a lieu, une intervention rapide sera entreprise par un membre du comité au nom de celui-ci pour faire cesser la conduite en cause.
2. Le comité peut faire enquête, entendre les parties et recommander que des mesures soient prises. La détermination des mesures à prendre et les décisions relatives à leur mise en application relèvent de la coordonnatrice générale avec l'approbation du



conseil d'administration de l'organisme. Le comité pourra s'adjoindre, dans certains cas, des ressources spécialisées pour aider à faire cesser une situation et pour en prévenir d'autres.

3. Lorsqu'une faute ou une conduite inappropriée est constatée ou dénoncée, deux (2) membres du comité de gestion des plaintes rencontrent la ou les personnes visées par la plainte pour faire le point sur la situation, identifier les pistes de solutions possibles et faire cesser le harcèlement.
4. À la suite de cette rencontre, la ou les personnes visées par la plainte reçoivent d'abord un avis verbal. Par la suite, la coordonnatrice générale ou au besoin toute autre personne mandatée par le Comité de gestion des plaintes doit demander par écrit à la ou les personnes de corriger la situation. Une copie de cet avis est transmise au conseil d'administration.
5. Si aucune amélioration satisfaisante n'est constatée, le conseil d'administration avise la personne visée par la plainte des mesures disciplinaires qui seront prises.

Dans une situation majeure où la conduite est jugée dangereuse ou menace la sécurité, le comité de gestion des plaintes et le conseil d'administration se réservent le droit de passer outre le processus décrit précédemment et de contacter les autorités concernées.

Dans tous les cas, le procès-verbal ou rapport d'une rencontre avec la ou les personnes visée(s) par la plainte est déposé à son dossier. La ou les personnes visée(s) par la plainte peut/peuvent se faire entendre par le conseil d'administration.

Tout au long du processus, la direction générale ou au besoin, toute autre personne mandatée par le Comité de gestion des plaintes assume le lien avec la ou les victimes du harcèlement.



## Principes d'intervention

Le CSL s'engage à :

- Prendre en charge la plainte ou le signalement dans les plus brefs délais;
- Préserver la dignité et la vie privée des personnes concernées, c'est-à-dire de la personne qui a fait la plainte, de la personne qui en fait l'objet et des témoins;
- Veiller à ce que toutes les personnes concernées soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert;
- Protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement;
- Offrir aux personnes concernées de tenir, avec leur accord, une rencontre avec elles en vue de régler la situation;
- Mener, au besoin, une enquête sans tarder et de façon objective. Les personnes concernées seront informées de la conclusion de cette démarche. Si l'enquête ne permet pas d'établir qu'il y a eu des comportements inacceptables, toutes les preuves matérielles seront conservées pendant trois (3) mois et détruites par la suite;
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris notamment les mesures disciplinaires appropriées.

La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

Dans le cadre du traitement et du règlement d'une situation d'inconduite, nul ne doit subir de préjudice ou faire l'objet de représailles de la part du CSL.