



• février 2023

Créer des services de justice de qualité pour les nouveaux arrivants

Plaintes et commentaires : lignes directrices

Ce document a été élaboré dans le cadre du projet Qualité des services du CCR, qui vise à aider les ONG au service des personnes immigrantes et réfugiées à fournir des services de haute qualité dans les domaines liés aux processus juridiques relatifs à l'immigration et au statut de réfugié. Pour plus d'informations, veuillez consulter le [cadre du projet](#).

Les organismes sont encouragés à utiliser ce document lors de la révision des politiques existantes ou de l'élaboration de nouvelles politiques. Ces lignes directrices peuvent également s'appliquer aux processus ou pratiques organisationnels, en particulier s'ils sont consignés par écrit (même s'ils ne prennent pas la forme d'une « politique »).

Les organismes ont besoin de mécanismes de plaintes et de retour d'information dans tous les domaines de leurs services. Ce projet, et ces lignes directrices, sont conçus pour se concentrer sur les **services liés au droit de l'immigration et du statut de réfugié, tels que l'aide aux personnes pour les demandes d'immigration**. Les lignes directrices peuvent être utilisées pour évaluer si les mécanismes existants sont adaptés à ce domaine de service ou pour développer de nouveaux mécanismes.

L'objectif ultime du projet du CCR est d'améliorer la qualité des services fournis par les organismes aux clients dans le cadre des processus d'immigration et du statut de réfugié.

Le projet a été soutenu par le Fonds d'accès à la justice de la très honorable Beverley McLachlin.



Objectifs

Ces lignes directrices sont conçues pour aider l'organisme à atteindre les objectifs suivants, tirés du **Cadre proposé pour des services liés à l'immigration et au statut de réfugié de haute qualité** :

- **Principes éthiques** : L'organisme dispose d'un mécanisme de plainte accessible et efficace pour les clients qui ne sont pas satisfaits des services, et d'un processus solide pour examiner les plaintes et y donner suite.
- **Suivi et évaluation** : L'organisme procède à des examens périodiques de ses services et réagit rapidement et efficacement lorsqu'il apparaît que l'organisme n'a pas été à la hauteur.

Veillez noter

- Certaines des suggestions ci-dessous peuvent ne pas refléter la réalité de tous les organismes. Nous reconnaissons que les réalités de chaque organisme sont différentes. Les organismes devraient choisir, modifier ou ajouter des éléments qui reflètent leur situation.
- En examinant les points ci-dessous, demandez-vous si les mécanismes de plainte et de retour d'information de l'organisme répondent spécifiquement aux **services qui aident les personnes dans leurs démarches légales liées à l'immigration et au statut de réfugié**.

Définitions

- **Plainte** : Une plainte est l'expression d'une insatisfaction liée aux services, au personnel ou aux actions d'un organisme, pour laquelle une réponse ou une résolution est attendue.
- **Retour d'information** : Le retour d'information est toute réaction, positive ou négative, aux services d'un organisme ou à sa façon de les fournir. Le retour d'information peut être communiqué spontanément ou en réponse à une invitation à formuler des commentaires.

Notes sur la terminologie

- Certains organismes utilisent régulièrement le terme « clients », tandis que d'autres préfèrent utiliser un langage différent. Pour refléter cette diversité, nous faisons parfois référence aux « clients » et parfois aux « utilisateurs de services ».
- Dans certains cas, nous faisons référence aux « personnes » qui déposent des plaintes ou font part de leurs commentaires, car les organismes devraient également être ouverts aux commentaires non seulement des utilisateurs directs des services, mais aussi de leurs

défenseurs, ainsi que du personnel, des stagiaires et des bénévoles, et de la part d'autres organismes.

A. Plaintes

Objectif : L'organisme dispose d'un mécanisme de plainte accessible et efficace pour les clients et autres personnes insatisfaites des services, ainsi que d'un processus solide pour examiner les plaintes et y donner suite.

1. Mécanisme accessible pour déposer des plaintes

a. Il existe une procédure claire pour déposer des plaintes

- Existe-t-il une explication écrite de la procédure à suivre pour déposer une plainte? Est-elle facile à suivre, rédigée dans un langage simple et disponible dans un format accessible? Est-elle disponible dans plusieurs langues? Existe-t-il un formulaire simple disponible sur le site Web de l'organisme (par exemple, [la page des plaintes de MOSAIC](#))?
- Comment et à qui les plaintes doivent-elles être déposées? (Oralement ou uniquement par écrit?) Proposez-vous des options qui conviennent aux personnes qui ne savent pas lire ou écrire dans leur propre langue (par exemple, une option de messagerie vocale, expliquée dans une courte vidéo)?
- Est-il clair ce qui peut faire l'objet de plaintes? Par exemple, les services rendus par le personnel, les stagiaires ou les bénévoles. Sinon, avez-vous délibérément laissé la question ouverte?
- Les personnes qui envisagent de déposer une plainte disposent-elles d'informations claires et accessibles sur la manière dont la plainte sera examinée et étudiée, et sur le moment et la manière dont elles peuvent s'attendre à recevoir une réponse?

b. Le processus est accessible

- La procédure est-elle suffisamment simple pour encourager les gens à déposer une plainte, lorsqu'ils pensent que c'est justifié?
- Comment l'organisme aide-t-il les personnes qui ne parlent pas le français ou l'anglais, ou qui n'ont pas accès à un ordinateur ou les compétences nécessaires pour déposer une plainte (par exemple, interprétation, traduction, accès à la première langue, etc). Les utilisateurs des services savent-ils comment demander de l'aide s'ils en ont besoin? Peuvent-ils être sûrs qu'ils peuvent recevoir de l'aide d'une personne autre que celle dont ils se plaignent et d'une personne qui n'a pas de conflit d'intérêts?

- Faites-vous un suivi auprès des personnes qui déposent une plainte informelle (par exemple via les médias sociaux)?
- Comment surmonter la crainte que le dépôt d'une plainte puisse entraîner des répercussions négatives sur les utilisateurs des services ou sur leur dossier d'immigration?
- Avez-vous abordé d'autres obstacles qui pourraient décourager les gens de déposer une plainte?

c. Le processus est clairement communiqué et promu

- Comment informez-vous les clients de la possibilité de déposer une plainte (par exemple, site Web, affiches, communication orale, courriels)?
- Les utilisateurs des services sont-ils encouragés à utiliser le mécanisme de plainte s'ils expriment une inquiétude?
- Avez-vous des mesures en place pour vous assurer que le personnel, les stagiaires et les bénévoles s'engagent à promouvoir le mécanisme de traitement des plaintes (en tant qu'élément d'un organisme sain)?

2. Il existe un processus efficace d'examen des plaintes

- Disposez-vous d'une procédure écrite claire pour l'examen des plaintes déposées?
- Qui, au sein de l'organisme, est chargé de superviser l'examen des plaintes? Comment vous assurez-vous que les personnes qui examinent les plaintes sont aussi neutres que possible (par exemple, qu'elles n'appartiennent pas au service contre lequel la plainte est déposée)?
- Suivez-vous le même processus d'examen pour toutes les plaintes? Ou avez-vous des procédures différentes en fonction de la nature de la plainte ou de la gravité des allégations? Existe-t-il un processus de résolution informelle?
- Quelles communications avez-vous avec le plaignant pendant le processus de révision? (Pour accuser réception de la plainte, pour demander plus d'informations).
- Qui est responsable de l'examen et de l'investigation des plaintes? Comment prenez-vous en compte les éventuels conflits d'intérêts? Disposez-vous d'une politique en matière de conflits d'intérêts?

- Quelles sont les méthodes d'enquête recommandées (par exemple, entretiens avec le plaignant, les personnes faisant l'objet de la plainte, les témoins; demandes écrites; examen des preuves documentaires)?
- Quel type de rapport est préparé par l'enquêteur à la fin de l'enquête? (Par exemple, un rapport écrit résumant les allégations et les résultats de l'enquête? Avec des recommandations de mesures à prendre)?
- À qui ce rapport est-il transmis au sein de l'organisme? Relisent-ils le rapport et font-ils des commentaires avant qu'il ne soit finalisé?
- Avez-vous des échéances pour le suivi des plaintes (accuser réception, enquêter et communiquer les conclusions au plaignant)? Quels sont ces délais? Sont-ils réalistes? Sont-ils respectés?

3. Les plaintes sont traitées de manière confidentielle

- Disposez-vous d'une politique de confidentialité? Avez-vous une déclaration sur la confidentialité des plaintes?
- Avez-vous des procédures pour garantir que la confidentialité est préservée pendant le traitement de la plainte (par exemple, seules les personnes autorisées ont accès aux données; les personnes impliquées dans le traitement de la plainte comprennent la nécessité de la confidentialité)?
- Avez-vous des procédures qui vous permettent de mener des enquêtes sur les plaintes tout en minimisant le partage d'informations?
- Comment rassurer les plaignants sur la confidentialité des données ou obtenir leur autorisation si vous devez partager des données dans le cadre de l'enquête sur la plainte?
- Lorsque vous identifiez les informations qui doivent être partagées avec la personne faisant l'objet de la plainte ou avec les témoins dans le cadre de l'enquête, comment vous protégez-vous contre les représailles à l'encontre de la personne qui a déposé la plainte?
- Comment les dossiers des plaintes, des enquêtes et des rapports finaux sont-ils conservés en toute sécurité? Existe-t-il un processus pour les détruire après une période déterminée?

4. Des mesures appropriées sont prises sur la base de l'examen de la plainte.

- À la suite de l'enquête sur une plainte, qui décide du bien-fondé de la plainte et de la suite à lui donner?
- Quelles actions de suivi sont envisagées? Par exemple, excuses, éducation, conseil, avertissement, suspension, transfert, licenciement, contact avec la police. Envisagez-vous d'agir même si la plainte n'est pas fondée?
- Qui communique les résultats au plaignant et comment? Comment vous assurez-vous que cela est fait de manière sensible?
- Si la plainte est jugée non fondée, comment le plaignant est-il informé des raisons? Existe-t-il un droit de recours?
- Qui est chargé de veiller à ce que l'organisme prenne des mesures de suivi?
- Existe-t-il un processus permettant de communiquer les éléments pertinents des plaintes au sein de l'organisme, tout en préservant la confidentialité, afin d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir et d'améliorer la qualité des services?

5. La procédure de plainte est régulièrement révisée

- Interrogez-vous les plaignants à un moment donné après la finalisation de la plainte, dans le cadre de l'examen continu du processus de plainte? (Comment? Par qui?) L'organisme révisé-t-elle régulièrement le processus de traitement des plaintes? À quelle fréquence?

B. Mécanismes de retour d'information

Objectif : L'organisme utilise systématiquement le retour d'information sur les services pour contrôler et évaluer ses services et apporter des améliorations.

1. Les commentaires sur les services sont encouragés et faciles à faire

- Quels mécanismes utilisez-vous pour solliciter des commentaires sur les services? (Par exemple, dans le cadre de la prestation de services, d'enquêtes ou d'appels téléphoniques, de discussions de groupe, de boîtes à idées).
- Comment faites-vous pour que le mécanisme de retour d'information soit accessible aux utilisateurs des services? (Par exemple, possibilité de faire des commentaires oraux ou écrits, invitation à faire des commentaires dans plusieurs langues)

- Y a-t-il des questions qualitatives et quantitatives pour répondre aux préférences des utilisateurs des services? Est-il facile pour les gens de faire un simple commentaire s'ils n'ont qu'un seul commentaire à faire?
- Encouragez-vous et aidez-vous les utilisateurs des services à donner spontanément leur avis (par exemple, via un formulaire sur le site Web ou une boîte à idées)? Demandez-vous systématiquement à certains ou à tous les utilisateurs de vous faire part de leurs commentaires (par exemple, un courriel envoyé après la fin du service les encourageant à remplir une enquête en ligne)?
- Avez-vous des initiatives périodiques pour demander un retour d'information? (Par exemple, une campagne annuelle pour appeler les utilisateurs des services ou les inviter à fournir un retour écrit).

2. Des mesures sont en place pour que les clients se sentent en sécurité lorsqu'ils donnent leur avis.

- Comment communiquez-vous aux utilisateurs des services que les commentaires seront confidentiels et n'entraîneront aucune répercussion négative sur les services qu'ils reçoivent?
- Avez-vous réfléchi aux avantages et aux inconvénients de demander aux usagers de fournir un retour d'information à la personne avec laquelle ils ont traité (avec laquelle ils peuvent avoir une relation de confiance) ou à une autre personne (avec laquelle ils peuvent se sentir plus libres de donner un retour d'information honnête)? Leur offrez-vous la possibilité de choisir à qui donner leur avis?
- Sollicitez-vous la contribution d'anciens utilisateurs de services une fois qu'ils ont un statut sécurisé?

3. L'organisme reçoit un retour d'information de la part des personnes au sein de l'organisme ainsi que des partenaires.

- Disposez-vous de procédures claires permettant au personnel, aux stagiaires et aux bénévoles de donner leur avis sur les services (y compris les incidents qu'ils ont observés ou les commentaires qu'ils ont entendus de la part des utilisateurs des services ou d'autres personnes)?
- Utilisez-vous des «rapports d'incident» pour les situations où quelque chose a pu mal tourner ou qui ont posé des problèmes particuliers? Si c'est le cas, existe-t-il des procédures

et des définitions claires quant au moment où ils doivent être utilisés? Le processus fonctionne-t-il bien?

- Cherchez-vous à obtenir un retour d'information de la part de vos partenaires, de manière formelle ou informelle (par exemple, d'autres organismes peuvent avoir des utilisateurs de services, y compris des personnes référées, qui commentent les services qu'ils ont reçus de l'organisme)?
- Cherchez-vous à obtenir une évaluation externe des services de l'organisme? (Par exemple, certains organismes se mettent d'accord pour s'évaluer mutuellement, afin d'avoir une évaluation par les pairs)

4. L'organisme dispose de processus efficaces pour examiner le retour d'information et y donner suite.

- Existe-t-il un processus clair d'analyse des commentaires reçus? (Comment? Par qui? À quelle fréquence?)
- Comment le résumé du retour d'information est-il communiqué aux personnes concernées au sein de l'organisme? Existe-t-il des procédures pour garantir que la confidentialité n'est pas violée?
- Quel est le processus de suivi des commentaires qui suggèrent que des améliorations sont nécessaires? (Par exemple, point à l'ordre du jour de la réunion du personnel pour examiner les commentaires et décider des changements appropriés)
- Lorsque vous apportez des changements sur la base d'un retour d'information, informez-vous la personne qui a donné ce retour d'information (s'il n'est pas anonyme)?

C. L'organisme favorise une culture dans laquelle les plaintes et les commentaires sont considérés comme une occasion d'améliorer les services.

- Comment l'organisme s'assure-t-il que les plaintes et les retours d'information soient considérés comme une protection contre les abus ou le travail de mauvaise qualité et une occasion d'améliorer les services? (Par exemple, messages publics, formation du personnel)
- Comment encouragez-vous le personnel à considérer le retour d'information comme un effort collectif pour le bien de l'organisme (plutôt qu'une menace pour lui-même ou un manque de loyauté envers un collègue)? Faites-vous circuler les suggestions d'amélioration

auprès du personnel, des stagiaires et des bénévoles pour qu'ils les commentent avant de les mettre en œuvre?

- Partagez-vous des exemples d'améliorations apportées à la suite de plaintes ou de retour d'information pour en démontrer la valeur positive?
- À quelle fréquence passez-vous en revue les processus de plaintes et de révision pour vous assurer qu'ils sont efficaces?