Le Coin Droit

Me Marie-Claude Barrette
Avocate et conseillère juridique en droit du travail
Association des cadres des CPE

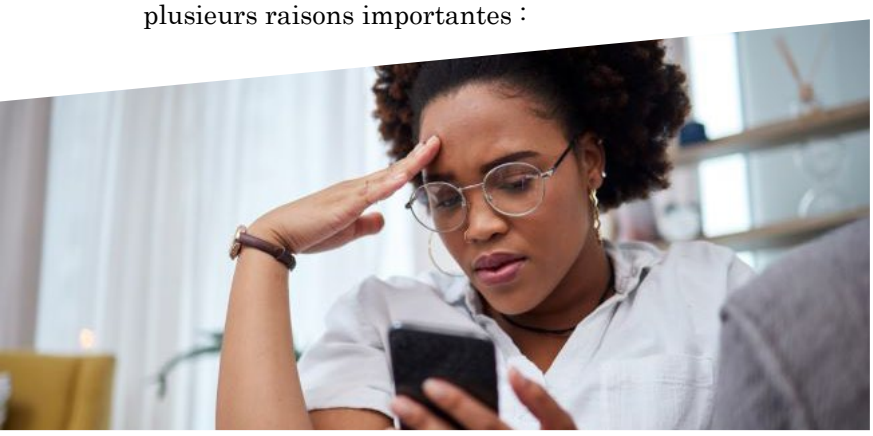
Le Coin Droit – Septembre 2023

Écouter le silence
Gérer les plaintes en CPE/BC

Plainte interne, enquête, suspension, médiation, mesures disciplinaires: ce sont tous des termes que vous n'espérez jamais devoir prononcer. Surtout s'ils vous sont adressés. Néanmoins, la meilleure façon d'aborder le processus avec aisance (et non plaisance*!) est certainement de bien maîtriser le sujet. Il n'y a rien de plus anxiogène que l'inconnu qui peut d'ailleurs engendrer des faux pas.*

Ainsi, à la réception de la plainte, qu'elle vous soit adressée pour traitement ou directement, la première question posée est la suivante : « Qu'est-ce qui va se passer, maintenant ? »

Dans tous les cas, n'attendez pas que le drapeau rouge soit bien levé. Les solutions sont beaucoup plus nombreuses en **mode prévention** ! En effet, vous devez viser la prévention plutôt que la réparation dans le processus de traitement des plaintes pour plusieurs raisons importantes :



➔ Économies de coûts

La réparation peut nécessiter des ressources importantes en matière de temps, d'argent et de personnel.

➔ Amélioration de la satisfaction client

En prévenant les problèmes, vous évitez aux personnes de votre organisation à déposer des plaintes en premier lieu. Cela contribue à maintenir une meilleure satisfaction de toutes les parties prenantes.

➔ Gain de temps et d'efficacité

Le traitement des plaintes demande du temps et des efforts. En prévenant les problèmes, vous pouvez vous concentrer sur des activités plus productives.

➔ Réputation et confiance

Un cadre qui se concentre sur la prévention des problèmes démontre son engagement envers la qualité et la satisfaction de la clientèle, renforçant ainsi sa réputation et la confiance de tous.

➔ Conformité réglementaire

Dans notre réseau, la prévention est essentielle pour respecter les lois et règlements.

S'il ne vous a pas été possible de régler le tout en prévention, le processus de traitement de la plainte va s'enclencher et il sera différent s'il s'agit d'une plainte interne et donc déposée suivant une Politique de votre CPE, ou s'il s'agit d'une plainte déposée suivant un droit de la Loi sur les normes (recours CNESST). Il faut donc identifier le type de plainte.

Les plaintes internes

Concernant la plainte interne, elle doit être déposée à la direction générale ou, si elle concerne la DG, au conseil d'administration.

Nous vous invitons à modifier vos politiques pour bien encadrer les plaintes, leur dépôt et leur traitement si celles-ci sont vagues.

C'est un processus qui doit être encadré avec rigueur, afin d'éviter de tomber dans une évaluation émotive voire personnalisée de la situation et, plus encore, pour éviter un dérapage (enquête, délai de traitement, confidentialité, communications, enquête, etc.).

Nous vous recommandons aussi de vous assurer que la Politique de traitement des plaintes de votre CPE/BC est **bien connue, bien communiquée et comprise par tous**. Ceci favorise une culture d'ouverture, de réactivité et de responsabilité.

En encourageant tous les membres de l'organisation à signaler des problèmes, la politique de traitement des plaintes peut servir de source précieuse de rétroaction permettant d'identifier des domaines à améliorer. Les plaintes seront traitées de façon confidentielle par la personne désignée qui pourrait aussi avoir recours à une firme externe ou enquêteur externe impartial pour compléter le tout.

Il peut arriver que ni la direction générale ni le conseil d'administration ne soient habilités à traiter une plainte complexe comme ils ne détiennent pas les compétences nécessaires ou s'ils estiment que leurs jugements personnels pourraient interférer dans l'analyse. **Nous vous recommandons d'être très prudent-es dans le choix des firmes externes.**

En effet, si certains enquêteurs excellent dans leur travail par leur professionnalisme et leur souci éthique, d'autres s'improvisent davantage comme justicier-policier et arrivent rarement à des rapports impartiaux et précis.

Ainsi, le contenu d'une plainte demeure toujours confidentiel et ne doit pas être divulgué à la personne visée. Seules les conclusions le seront. Il y aura donc une enquête impartiale et diligente accompagnée de la compilation de documents pertinents, de la rencontre des personnes concernées ou qui détiennent des informations délicates, puis l'analyse. Il est du devoir de l'employeur de traiter une plainte, de procéder à une enquête avec diligence, puis de prendre les moyens appropriés pour prévenir et faire cesser une situation problématique portée à son attention.

Les plaintes externes

Concernant la plainte externe (CNESST), celle-ci est déposée directement auprès de la CNESST suivant l'exercice prétendu fautif d'un droit. La CNESST va recevoir la plainte pour vérifier sur quel motif elle est fondée et si l'employé-e pouvait en déposer une, notamment. Si elle y donne suite, une médiation sera alors proposée et le CPE sera avisé.

La médiation est sans frais pour les parties, sauf si vous décidez d'être accompagnée d'un représentant légal.

L'ACCPE peut d'ailleurs vous accompagner à celle-ci avec ou sans frais selon votre statut juridique.

Si aucune entente n'est possible en médiation, il y aura une enquête menée par un agent de la CNESST seulement pour valider les informations fournies pour constituer un dossier dans le cas de la plainte en harcèlement psychologique. À l'issue de son enquête indépendante, le mandataire de la CNESST décidera si (1) il ferme le dossier pour non-fondement de la plainte ou si (2) le dossier est envoyé à procès et donc à leur Direction des affaires juridiques.

Pour conclure

Dans tous les cas, si vous êtes visé-e par une plainte interne ou externe, ou si une plainte est déposée sur votre bureau pour son traitement, n'hésitez pas à communiquer avec nous, afin que nous puissions vous guider dans le processus, voire vous accompagner dans certains cas.

Et n'oubliez pas consulter notre calendrier de formations : notre offre saura également vous accompagner!

Formations à venir

Volet juridique

Bureau des plaintes, bonjour?

Gr.1 : Mardi 26 septembre 2023 de 9h à 10h30
Gr.2 : Jeudi 19 octobre 2023 de 13h à 14h30

Politique interne, gestion des plaintes, insatisfaction, enquête, décision, plan de redressement : la meilleure façon de se préparer à un processus de gestion de plainte pour harcèlement psychologique est de maîtriser son déroulement et de prévenir son arrivée!
Avec Me Marie-Claude Barrette, ACCPE

Volet RH

Conflit, incivilité et harcèlement au travail : comment intervenir?

Gr3 : Mercredi 8 novembre 2023 de 13h à 16h

Prévention, facteurs de risque, différents types de conflits, outils pour donner de la rétroaction efficace. Pour ne rien laisser au hasard et développer une culture organisationnelle saine.
Avec Me Marième Galipeau, Alliance RH

Infos et inscriptions

Le COIN Droit

Rédaction
Me Marie-Claude Barrette, avocate

Direction
Élyse Lebeau

Mise en page et révision
Brigitte Lépine

Le COIN Droit est une publication mensuelle de l'Association des cadres des CPE.

© ACCPE 2023. Toute reproduction est autorisée en mentionnant la source.

Vous soutenir est notre engagement !

ASSOCIATION des CADRES des CPE

LE SERVICE JURIDIQUE

Vous avez besoin de soutien, mais ne savez pas si cela entre dans le cadre de notre service juridique?

Jetez un œil sur notre feuillet :

> Information sur le service juridique <