**Modèle de bonnes pratiques :**

**PROCÉDURE ET FORMULAIRE DE GRIEF**

**INSTRUCTIONS POUR L’UTILISATION DU MODÈLE :**

* **Objet :** ce modèle décrit la manière dont un survivant peut suivre la procédure de règlement des griefs du programme.
* **Comment utiliser ce modèle :** vous pouvez adapter ce modèle à vos besoins et à votre travail. Vous pouvez modifier la formulation pour qu’elle corresponde aux termes utilisés dans votre programme. Avant d’utiliser ce modèle avec un demandeur de logement, veuillez supprimer cette page d’instructions. Veuillez également supprimer les notes en gris. Veillez à remplacer le texte en surbrillance par les informations relatives à votre programme.

**DÉBUT DU MODÈLE**

*[EN-TÊTE DE L’AGENCE]*

**PROCÉDURE DE GRIEF**

**Qu’est-ce qu’un grief ?**

* Dans tout lieu où des personnes vivent ensemble, des conflits, des plaintes et des préoccupations peuvent surgir. Ces problèmes sont appelés des griefs. Ils peuvent survenir entre une personne et une autre. Ils peuvent survenir au sein des familles ou avec le personnel. Ils peuvent être en lien avec une politique ou une règle.
* La procédure de grief vous permet de faire part officiellement de votre plainte ou de votre préoccupation. Elle vous permet de vous faire entendre. Et cela vous donne une chance de résoudre le problème.

**Quels sont vos droits ?**

Au cours de la procédure de grief, vous disposez des droits suivants :

* Que vos préoccupations soient prises au sérieux. D’obtenir une réponse juste et opportune à ces questions ;
* Le respect de la vie privée dans toutes les communications (écrites et orales, y compris par e-mail). La protection de votre confidentialité à tout moment ;
* D’obtenir des copies de tous les documents relatifs à votre grief (écrits et enregistrés) ;
* Demander de l’aide à des groupes extérieurs, tels que des groupes de défense des droits de l’homme pour :
  + les droits civils,
  + les droits des locataires,
  + la lutte contre la discrimination dans le domaine du logement et des services sociaux ; et
* Savoir que vous n’aurez pas à déménager ou à perdre des services simplement parce que vous avez participé à la procédure de grief.

**Exceptions :**

* Nous demandons que tous les griefs écrits soient rapportés par une seule personne, et non par un groupe. Toutefois, les survivants sont invités à se réunir en groupe avec des défenseurs pour parler des mêmes préoccupations.
* Afin de répondre au mieux aux problèmes urgents de sécurité, il se peut que nous ne suivions pas strictement les étapes ci-dessous.

**Procédure de grief : avec les autres membres du programme**

**Première étape :** essayez de parler en tête-à-tête avec la personne qui vous pose problème. Si cela ne résout pas le problème, passez à la deuxième étape.

**Deuxième étape :** parlez du problème à votre représentant ou au responsable du programme. Le personnel du programme peut organiser une « médiation ». Il s’agit d’une réunion avec toutes les personnes impliquées. La réunion comprend également une « tierce partie », c’est-à-dire une personne qui ne fait pas partie du problème. La tierce partie aidera les deux parties à tenter de résoudre le problème. Une médiation peut être mise en place avec toutes les parties dans les trois jours ouvrables suivant l’entretien avec le personnel du programme. Si cela ne résout pas le problème, passez à la troisième étape.

000

**Troisième étape :** l’affaire est transmise au directeur exécutif pour examen. Le directeur organisera une réunion avec vous pour discuter de la manière de résoudre le problème.

**Procédure de grief : avec les politiques du programme ou le personnel**

**Première étape :** parlez de votre problème au personnel du programme. Si votre préoccupation concerne votre représentant, veuillez vous adresser à son supérieur.



**Deuxième étape :** le membre du personnel et le supérieur répondront à votre préoccupation. Ils le feront dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de votre grief. Si cela ne résout pas le problème, passez à la troisième étape.

**Troisième étape :** veuillez envoyer une réclamation écrite au gestionnaire du programme ou au directeur exécutif. Vous pouvez également dicter votre grief. *Dicter* signifie que vous parlez et que quelqu’un écrit vos paroles. Vous aurez une réponse dans les 5 jours ouvrables suivants. Si cela ne résout pas le problème, passez à la quatrième étape.

**Quatrième étape :** vous pouvez à nouveau signaler votre grief. Si cela ne résout pas le problème, passez à la cinquième étape.

**Cinquième étape :** vous pouvez introduire un appel. L’appel doit être écrit ou dicté.

**Sixième étape :** une réunion d’appel est organisée dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de l’appel. Vous pouvez vous faire accompagner d’une personne de confiance à cette réunion. Si cela ne résout pas le problème, passez à la septième étape.

**Septième étape :** vous pouvez vous adresser à des groupes extérieurs pour obtenir un soutien supplémentaire dans la résolution du grief.

**FORMULAIRE DE GRIEF**

*Veuillez écrire vos réponses ou les prononcer pour que le personnel du programme les note.*

### Date d’aujourd’hui :

Nom :

Moyen pour vous contacter en toute sécurité :

Quel type de grief avez-vous ? Cela concerne-t-il une personne, une règle, un membre du personnel ?

Date de l’événement ou chronologie des événements qui ont conduit à ce grief :

S’agit-il de votre premier grief officiel concernant ce problème ? Si non, comment avez-vous signalé votre grief auparavant ? Quelle a été la réponse ?

Expliquez brièvement le grief (veuillez noter si plusieurs pages sont jointes) :

J’ai reçu une copie de la procédure de grief du programme. J’ai eu l’occasion de poser toutes les questions que je souhaitais sur le processus.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature de la personne ayant déposé le grief Date

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature du représentant ou d’un autre membre du personnel Date

Signature du personnel de surveillance ou du directeur Date

**RÉPONSE DU PROGRAMME :**

Date de la réponse :

Expliquez la réponse apportée au grief signalé et à toutes les personnes concernées :

Notes de la réunion avec le membre du programme :

Prochaines étapes et calendrier d’action(s) :

**LES ACTIONS FINALES ET LA RÉPONSE :**

Expliquez à toutes les personnes concernées la réponse finale et la manière dont le problème sera résolu :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature de la personne ayant déposé le grief Date

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature du représentant ou d’un autre membre Date

du personnel

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature du personnel de surveillance ou Date

du directeur

Numéros de téléphone et informations de contact importants

**Agence**

* [Agence] Ligne de crise/d’écoute 24 heures sur 24 :
* Votre représentant
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :
* Superviseur résidentiel
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :
* Directeur résidentiel
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :
* Directeur exécutif
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :

**Lié au logement**

* Maintenance
  + Téléphone
  + E-mail
* Propriétaire
  + Téléphone
  + E-mail

**Ressources communautaires**

En cas d’urgence, appelez le 9-1-1

Service de police sans urgence :

[Autres ?]