



# Manuel des MEMBRES



DROITS ET  
RECOURS  
LAURENTIDES INC.





DROITS ET RECOURS LAURENTIDES

# **MANUEL DES MEMBRES**

Édition révisée en novembre 2025



# Table des matières

<b>Bienvenue!</b> .....	<b>5</b>
<b>Section 1 : Droits et recours Laurentides</b> .....	<b>6</b>
Historique et mission .....	<b>6</b>
Territoire, valeurs et approche .....	<b>7</b>
Appropriation individuelle et collective du pouvoir .....	<b>7</b>
Nos activités .....	<b>8</b>
Le conseil d'administration .....	<b>8</b>
L'équipe de travail actuelle .....	<b>8</b>
<b>Section 2 : Prendre part à l'organisme</b> .....	<b>9</b>
Être membre de Droits et recours Laurentides .....	<b>9</b>
Au sein d'un comité de travail .....	<b>10</b>
Au sein du conseil d'administration .....	<b>10</b>
En participant à des actions ciblées .....	<b>10</b>
<b>Section 3 : Vie associative</b> .....	<b>11</b>
<b>Section 4 : Gouvernance</b> .....	<b>12</b>
L'assemblée générale des membres .....	<b>12</b>
Instance .....	<b>12</b>
Principes relatifs à l'éthique .....	<b>12</b>
Respect de la vie privée et de la confidentialité .....	<b>13</b>
Clarification de malaise et résolution de conflit .....	<b>13</b>
<b>Section 5 : Traitement des plaintes</b> .....	<b>14</b>
Pour déposer une plainte .....	<b>14</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>15</b>
<b>1. Règlements généraux</b> .....	<b>17</b>
<b>2. Cadre d'éthique des administratrices, des administrateurs et du personnel</b> .....	<b>33</b>
<b>3. Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique et sexuel</b> .....	<b>41</b>
<b>4. Protocole de clarification de malaise et de résolution de conflit</b> .....	<b>49</b>
<b>5. Procédure d'examen des plaintes</b> .....	<b>55</b>
<b>Minibottin personnel</b> .....	<b>59</b>
<b>Dates à retenir</b> .....	<b>60</b>
<b>Notes personnelles</b> .....	<b>61</b>




# Bienvenue!


Vous êtes récemment devenu.e membre de Droits et recours Laurentides ou encore vous songez à le faire? C'est avec plaisir que nous accueillons votre intérêt pour notre organisme!

Ce Manuel des membres a pour but de vous offrir un tour d'horizon de la mission et des actions que nous réalisons, de même que de présenter les différentes façons d'y contribuer et les modes de fonctionnement que nous privilégions.

Vous pouvez toujours communiquer avec nous si vous désirez recevoir davantage d'informations!


---

 450 436-4633  
1 800 361-4633

 450 436-5099

 [info@droitsetrecourslaurentides.org](mailto:info@droitsetrecourslaurentides.org)

 [www.droitsetrecourslaurentides.org](http://www.droitsetrecourslaurentides.org)

 @droitsetrecourslaurentides

---

# Droits et recours Laurentides

## Historique

Les premiers groupes de défense des droits apparurent à la fin des années 70. Ils rassemblaient des personnes ayant vécu et subi l'institutionnalisation et les conditions de vie asilaires qui les dépouillaient de leurs droits. Ils ont travaillé sans relâche à dénoncer les abus et à briser les tabous.

En 1989, le gouvernement du Québec adoptait la Politique de santé mentale. Cette politique établissait le principe de la primauté de la personne et misait sur le potentiel des personnes premières concernées. Désormais, les services devaient s'adapter aux personnes en respectant leurs droits, leurs valeurs et leurs choix.

L'adoption de cette politique a renforcé, pour les personnes premières concernées, la nécessité d'avoir des groupes de promotion et de défense des droits dans chacune des régions du Québec.

En 1991, dans la région des Laurentides, un comité provisoire fut formé, majoritairement par des personnes premières concernées et provenant de professions différentes, afin de mettre sur pied un organisme de défense des droits en santé mentale. C'est dans ce contexte que Droits et recours Laurentides (DRL) a été mis sur pied par des personnes tenaces et dévouées. Ces personnes ont rencontré des obstacles qu'elles ont surmontés un à un, en gardant toujours le cap et en ayant foi dans les compétences des personnes premières concernées. Droits et recours Laurentides a été reconnu comme organisme de bienfaisance au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada.

C'est en 1993 que le conseil d'administration de la Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides (aujourd'hui nommée le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides) confie le mandat de la défense et de la promotion des droits en santé mentale à Droits et recours Laurentides pour toute la région.

## Mission

Droits et recours Laurentides est un organisme régional d'action communautaire autonome dont la mission est la suivante :

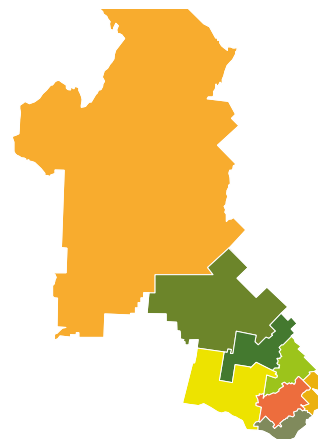
- promouvoir, protéger et défendre les droits individuels et collectifs des personnes ou groupes de personnes vivant, ou ayant vécu, des problèmes de santé mentale;
- aider et accompagner les personnes (ou groupes) dans le respect de leur dignité et de leurs droits dans une perspective de justice sociale;
- informer et former les personnes (ou groupes) selon les principes de l'éducation populaire autonome;
- faire des recommandations aux autorités concernées dans une perspective de changement social.

Nos locaux sont situés à Saint-Jérôme et nous sommes en mesure de nous déplacer dans la région selon les besoins ou les demandes des personnes et des groupes, en fonction des disponibilités de l'équipe de travail.

## Territoire

Nos interventions se déploient à travers toute la grande région des Laurentides, au sein de 8 municipalités régionales de comté (MRC) :

- Argenteuil
- Deux-Montagnes
- Mirabel
- Thérèse-De Blainville
- Rivière-du-Nord
- Pays-d'en-haut
- Laurentides
- Antoine-Labelle



## Valeurs et approche

Nos actions sont fondées sur les valeurs suivantes :

- **La dignité :**
  - respecter les droits fondamentaux des personnes et leurs choix;
  - lutter contre les préjugés et toute forme de discrimination.
- **La justice sociale :**
  - revendiquer auprès des autorités concernées le respect de leurs engagements en regard des droits sociaux;
  - miser sur l'équité et le partage de la richesse;
  - dénoncer les abus.
- **La démocratie :**
  - favoriser l'accès au pouvoir et son partage entre toutes et tous;
  - favoriser un processus de participation collective dans la prise de décision.

## Appropriation individuelle et collective du pouvoir

Être son propre défenseur ou *self-advocacy*.

Nous agissons de façon à soutenir les personnes et les groupes directement concernés par notre mission à partir des principes de l'*éducation populaire autonome*.

Les principes suivants traversent ainsi l'ensemble des actions et activités de Droits et recours Laurentides et sont à la base des modes de fonctionnement que nous privilégions :

- favoriser la prise de parole et la pleine citoyenneté;
- avoir un préjugé favorable envers la personne et reconnaître la valeur des savoirs acquis par les expériences des personnes et des groupes;
- respecter le cheminement, le rythme, les valeurs et les choix de la personne;
- outiller la personne afin qu'elle soit en mesure de faire valoir elle-même ses droits et de pouvoir éventuellement aider d'autres personnes à le faire;
- donner à la personne le rôle principal dans la défense de ses droits.

Les activités de l'organisme peuvent être individuelles ou collectives et elles touchent l'ensemble des droits.

Les actions visent à améliorer les conditions de vie des personnes et à initier un changement de mentalité (compréhension, ouverture et tolérance) dans la communauté.

## Nos activités

### Depuis plus de 30 ans, nos activités sont :

- d'informer et d'outiller les personnes et les groupes directement concernés sur leurs droits et les recours accessibles;
- d'apporter le soutien nécessaire aux démarches entreprises par ces personnes et ces groupes qui visent à faire valoir leurs droits;
- de sensibiliser les intervenantes et les intervenants et la population en général à l'importance de l'exercice et du respect des droits des personnes premières concernées;
- de nous engager dans des actions visant à combattre les préjugés à l'égard des personnes ayant ou ayant eu un problème de santé mentale;
- d'exercer une vigilance et de poser un regard critique sur les lois, actions et règlements susceptibles d'avoir un impact sur le respect des droits des personnes premières concernées.

### Nous effectuons aussi des actions systémiques et proactives.

- **Action proactive** – Pour les personnes ou groupes de personnes qui sont plus vulnérables et qui peuvent difficilement faire valoir leurs droits. L'action est alors menée par l'organisme de défense des droits dans le respect de la volonté des personnes.
- **Action systémique** – Action mettant en cause le bien-fondé ou l'application :
  - d'un règlement;
  - d'une politique d'un établissement;
  - de l'organisation des services d'une région;
  - d'une politique particulière du gouvernement.

Les interventions auprès des personnes premières concernées sont gratuites et confidentielles.

## Le conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) de Droits et recours Laurentides est composé de sept (7) personnes, dont la majorité des membres s'identifient comme personnes premières concernées.

## L'équipe de travail actuelle

Droits et recours Laurentides est formé d'une équipe de travail dynamique et unique composée de :

- conseillères et conseillers en défense des droits
- d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur
- d'une adjointe ou d'un adjoint administratif

## 2

# Prendre part à l'organisme

*Faire le choix de devenir membre d'un organisme communautaire, ça veut dire décider de prendre part au projet collectif porté par cet organisme. [...] Il s'agit d'un rapport libre et volontaire et l'implication d'un membre varie en fonction de son rythme, de ses choix et de ses possibilités (Regroupement des organismes communautaires des Laurentides, 2010).*

Être membre  
de Droits et  
recours  
Laurentides

Il existe deux catégories de membres au sein de l'organisme :

**Membre active ou actif** : Une personne vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale ou de troubles émotionnels **OU** une personne recevant ou ayant reçu des services dans le champ de la santé mentale.

**Membre sympathisante ou sympathisant** : Une personne participant aux activités et soutenant les objectifs de l'organisme.

Ces deux catégories de membres ne sont pas associées à un degré d'implication attendu, mais établies au regard du respect de la mission de l'organisation.

Pour devenir membre en règle, il faut effectuer une demande d'adhésion en contactant directement l'organisme ou en nous faisant parvenir le coupon d'adhésion inclus dans *Le Voilier*, ou encore en vous présentant à l'assemblée générale annuelle (AGA).

Chaque membre doit payer une cotisation annuelle et reçoit sa carte de membre renouvelable annuellement. L'assemblée générale fixe le prix des cotisations et le montant est sujet à changement.

Devenir membre de Droits et recours Laurentides, c'est entre autres :

- avoir droit de **vote** lors des assemblées générales annuelles ou spéciales;
- pouvoir participer activement aux comités de travail de l'organisme;
- recevoir toutes les parutions du journal *Le Voilier* par courrier au cours de l'année.

Note : Toute personne rémunérée ou tout membre d'un conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux ou d'un organisme communautaire donnant des services dans le champ de la santé mentale ne peut être membre du conseil d'administration. Cette restriction ne concerne pas le personnel de DRL, chaque personne de l'équipe de travail étant membre de l'organisme.

## *Au sein d'un comité de travail*

Les activités des comités de travail de notre organisme permettent de multiplier les espaces de prise de parole, d'analyse et de réflexion collective pour les membres, ce qui engendre souvent la réalisation d'actions communes pour informer, régler ou dénoncer les enjeux et problématiques constatés par les comités.

Voici les comités de travail actuels :

- Vie associative
- Le Voilier
- Femmes
- Financement
- Conditions de travail
- Éthique
- Traitement des plaintes

Le conseil d'administration ou l'assemblée générale peut créer un ou des comités ad hoc en fonction des besoins des membres. Chaque comité doit rendre compte au conseil d'administration ou à l'assemblée générale annuelle.

## *Au sein du conseil d'administration*

- Le conseil d'administration se réunit au moins cinq (5) fois par année.
- Des réunions spéciales peuvent être tenues.
- Les membres du CA doivent respecter les règles de confidentialité de l'organisme.

## *En participant à des actions ciblées*

Droits et recours Laurentides initie de nombreuses actions d'information, de sensibilisation, de dénonciation ou de revendication, en plus d'y participer. Ces actions sont généralement publiques, portent sur un enjeu en particulier et peuvent se traduire de diverses manières : lettre ouverte, pétition, conférence de presse, marche, etc.

Si vous souhaitez rester au courant de la tenue des actions au cours de l'année, nous vous invitons à nous fournir une adresse courriel que nous ajouterons à notre liste d'envoi ou encore à vous informer au moyen de notre site Internet, de notre page Facebook ou de notre bulletin *Le Voilier*.

## Vie associative

La vie associative est une manière de favoriser les liens entre Droits et recours Laurentides et ses membres. Un des moyens d'y arriver est le comité Vie associative. Il a pour mandat d'aider à l'organisation des activités avec les membres, par exemple, lors de l'assemblée générale annuelle.

D'autres moyens sont aussi en place afin de maintenir nos liens avec nos membres, notamment notre page Facebook et notre site Internet. Nous produisons le bulletin d'information *Le Voilier* dont une édition spéciale des fêtes est réservée exclusivement aux membres, qui sont invité.e.s à communiquer leurs vœux, leurs poèmes, leurs pensées, etc.

Afin de favoriser la participation de ses membres aux différentes activités de l'organisme, Droits et recours Laurentides a mis de l'avant une procédure de remboursement des frais de déplacement et de représentation.

**Pour plus d'information, nous vous invitons à communiquer avec Droits et recours Laurentides.**

***Ensemble, bâtissons un monde où les droits des personnes sont protégés et où il fait bon vivre.***

# Gouvernance

## Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale des membres est l'instance décisionnelle première de l'organisme. Elle se tient au maximum trois mois après la fin de l'année financière et elle reçoit le rapport annuel des administratrices et administrateurs. Elle élit le conseil d'administration et adopte les différents rapports d'activités et le plan d'action de la prochaine année.

## Instance

Le **conseil d'administration (CA)** est composé de sept (7) administratrices ou administrateurs membres de l'organisme, dont :

- 4 membres actives ou actifs;
- 2 membres sympathisantes ou sympathisants;
- 1 représentante ou représentant du personnel ayant droit de vote;
- la coordonnatrice ou le coordonnateur (siégeant d'office), sans droit de vote.

### Représentativité régionale au sein de Droits et recours Laurentides

La diversité géographique des membres est privilégiée afin que le CA soit le plus représentatif possible de l'ensemble de la région des Laurentides.

## Principes relatifs à l'éthique

Le but des principes relatifs à l'éthique présentés ici est de rendre explicites les attentes des membres de Droits et recours Laurentides, du CA et de l'équipe de travail à l'égard des autres membres participantes et participants.

Les personnes qui s'impliquent au sein de l'organisme se considèrent comme porteuses des valeurs de Droits et recours Laurentides et des principes de **l'action communautaire autonome**.

De plus, les personnes visées doivent éviter de porter atteinte à la dignité des membres, des bénévoles, des membres du personnel et des autres membres du conseil d'administration de quelque façon que ce soit.

Toute personne doit maintenir un milieu sain sans discrimination ni harcèlement sous quelque forme que ce soit. Aucune forme de harcèlement n'est tolérée.

« L'action communautaire autonome constitue un mouvement de participation et de transformation sociale aux approches larges, aux pratiques citoyennes, génératrices de liens sociaux et de cohésion sociale. Le mouvement formé par les organismes d'action communautaire autonome est un mouvement issu de la société civile <sup>1</sup>. »

Nous vous invitons à prendre connaissance du cadre d'éthique de Droits et recours Laurentides en version intégrale à l'annexe 2.

1. Secrétariat à l'action communautaire autonome (2001). *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Direction des communications, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, page 21.

*Respect de la vie  
privée et de la  
confidentialité*

Les membres qui s'impliquent doivent respecter la vie privée d'autrui et préserver la confidentialité des débats, des échanges et des discussions.

Après l'expiration de leur mandat au CA ou à l'arrêt de leur implication, ces personnes doivent continuer d'agir de façon à ce que le respect de la vie privée et de la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont elles ont eu connaissance dans l'exercice de leur implication soit assuré.

*Clarification  
de malaise et  
résolution de  
conflit*

Droits et recours Laurentides s'est doté d'un outil destiné à toutes les personnes qui s'impliquent dans l'organisme.

Nous vous invitons à en prendre connaissance à l'annexe 4 et à le mettre en pratique si vous en ressentez le besoin au cours de votre implication.

# 5

## Traitement des plaintes

Toute personne insatisfaite des interventions de Droits et recours Laurentides peut porter plainte auprès du Comité de traitement des plaintes de l'organisme ou auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSS des Laurentides).

Conformément à l'article 7.1 de nos règlements généraux, le Comité de traitement des plaintes a pour objectif d'examiner les plaintes envers notre organisme.

Les informations suivantes sont nécessaires pour faciliter les correspondances entre vous et le Comité de traitement des plaintes, de même que pour faciliter l'étude de la recevabilité et du caractère fondé de la plainte :

- vos nom et prénom, adresse et numéro de téléphone;
- l'objet de la plainte (sur quoi porte la plainte?);
- un exposé des faits (que s'est-il passé? Avec qui et à quel moment?);
- votre signature.

Aux fins de confidentialité, la plainte doit être adressée au Comité de traitement des plaintes et acheminée par courrier au bureau de Droits et recours Laurentides. Seul.e.s les membres du Comité de traitement des plaintes sont autorisé.e.s à y avoir accès.

**Comité de traitement des plaintes  
Droits et recours Laurentides**  
227, rue Saint-Georges, bureau 104  
Case postale 501  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5V2

Nous vous invitons à prendre connaissance du Protocole d'examen des plaintes en version intégrale à l'annexe 5.

Une personne qui porte plainte contre Droits et recours Laurentides pourra toujours, si elle le désire, déposer directement sa plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides.

**Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
CISSS des Laurentides**  
Téléphone : 450 432-8708 | Téléphone sans frais : 1 866 822-0549  
Télécopieur : 450 431-8446 | Courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca  
225, rue du Palais  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7

*Pour déposer  
une plainte*



# ANNEXES





**ANNEXE 1**

# **RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX**

Adoptés le 4 décembre 1993

MAJ 2016-06-17

## TABLE DE MATIÈRES

<b>■ Section 1 – Dispositions générales</b>	
1.1 Nom .....	30
1.2 Siège social .....	30
1.3 Territoire .....	30
1.4 Objets .....	30
<b>■ Section 2 – Membres</b>	
2.1 Membre actif(ve) .....	31
2.2 Membre sympathisant(e).....	31
2.3 Processus d’adhésion .....	31
2.4 Carte de membre .....	31
2.5 Fin d’adhésion .....	31
2.6 Suspension et expulsion.....	31
<b>■ Section 3 – Assemblée générale</b>	
3.1 Définition.....	32
3.2 Assemblée générale annuelle .....	32
3.2.1 Objets de l’assemblée générale annuelle .....	32
3.3 Assemblée générale spéciale .....	32
3.4 Avis de convocation .....	32
3.5 Quorum .....	32
3.6 Votation .....	32
3.7 Élection .....	32
3.8 Président(e) et secrétaire d’assemblée .....	33
3.9 Observateurs(trices) .....	33
<b>■ Section 4 – Conseil d’administration</b>	
4.1 Composition du conseil d’administration.....	34
4.2 Conseillers(ères) spéciaux(les).....	34
4.3 Durée des mandats .....	34
4.4 Quorum .....	34
4.5 Votation .....	34
4.6 Rémunération .....	34
4.7 Démission .....	34
4.8 Vacance et remplacement .....	35
4.9 Fonctions et pouvoirs du conseil d’administration.....	35
4.10 Fréquence des réunions .....	35
4.11 Réunion spéciale.....	35
4.12 Confidentialité .....	36
4.13 Admissibilité aux réunions du conseil d’administration .....	36
<b>■ Section 5 – Fonction des officiers(ères) du comité exécutif</b>	
5.1 Désignation .....	37
5.2 Élection des officiers(ères) du comité exécutif .....	37
5.3 Pouvoirs des officiers(ères).....	37
5.4 Fonctions des officiers(ères) .....	37

# RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX

■ <b>Section 6 – Responsabilité des administrateurs(trices) et des officiers(ères)</b>	
6.1 Responsabilité des administrateurs(trices) et des officiers(ères).....	38
■ <b>Section 7 – Comités</b>	
7.1 Comité pour l'examen des plaintes.....	39
7.2 Comités ad hoc.....	39
■ <b>Section 8 – Dispositions financières</b>	
8.1 Exercice financier.....	40
8.2 Livres et comptabilité.....	40
8.3 Vérification.....	40
8.4 Signature des effets de commerce, des contrats ou engagements.....	40
8.5 Subventions.....	40
8.6 Pouvoir d'emprunt.....	40
8.7 Dissolution et liquidation.....	40
■ <b>Section 9 – Entrée en vigueur</b>	
9.1 Entrée en vigueur.....	41

## ■ SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1 NOM

Droits et Recours Laurentides Inc.

### 1.2 SIÈGE SOCIAL

Le siège social de la corporation est situé dans la région des Laurentides.

### 1.3 TERRITOIRE

Le territoire où s'exerce l'action de l'organisme est la région des Laurentides.

### 1.4 OBJETS

Promouvoir, protéger et défendre les droits individuels et collectifs des personnes ou groupes de personnes vivant des problèmes de santé mentale dans la région des Laurentides;

Offrir l'aide et l'accompagnement nécessaires aux personnes (ou groupes) qui le désirent en vue de la recherche d'une meilleure qualité de vie et d'un plus grand respect de la personne. Le tout devant favoriser la responsabilisation de la personne, le respect de son rythme et de sa compréhension;

Organiser des rencontres, discussions ou colloques et activités dans le but de former ou d'informer en matière de défense de droits et d'accompagnement, selon les principes de l'éducation populaire autonome;

Amasser de l'argent ou d'autres biens par voie de souscriptions publiques ou de toute autre manière;

Faire des recommandations aux différentes instances politiques;

Les objets de la corporation ne lui permettent pas de se livrer, sur le territoire du Québec, à des activités qui tombent dans le champ d'exercice exclusif d'une profession en vertu d'une loi.

## ■ SECTION 2 – MEMBRES

### 2.1 MEMBRE ACTIF(VE)

Peuvent être membres actifs(ves) de l'organisme, les personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale ou de troubles émotionnels. Les personnes recevant ou ayant reçu des services dans le champ de la santé mentale.

Toute personne rémunérée ou tout membre d'un conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux ou d'un organisme communautaire donnant des services ne peut être membre du conseil d'administration.

### 2.2 MEMBRE SYMPATHISANT(E)

Peuvent être membres sympathisants(es) de l'organisme, les personnes participant aux activités et soutenant les objectifs de l'organisme (comités, bénévoles, etc.).

Toute personne rémunérée ou tout membre d'un conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux ou d'un organisme communautaire donnant des services ne peut être membre.

Cette restriction ne concerne pas les employés(es) de la corporation.

### 2.3 PROCESSUS D'ADHÉSION

La personne qui désire devenir membre est informée des buts et règlements de l'organisme, exprime ses propres attentes face à l'organisme et signifie son adhésion aux objectifs de Droits et Recours Laurentides.

### 2.4 CARTE DE MEMBRE

Pour être membre en règle, il faut être détenteur(trice) d'une carte renouvelable annuellement. L'assemblée générale fixe la contribution annuelle.

### 2.5 FIN D'ADHÉSION

Tout(e) membre peut mettre fin à son adhésion en ne renouvelant pas sa carte de membre ou en adressant un avis écrit au conseil d'administration de l'organisme. Cette fin d'adhésion prend effet après acceptation par le conseil d'administration.

### 2.6 SUSPENSION ET EXPULSION

Le conseil d'administration pourra, par résolution, suspendre pour la période qu'il détermine ou expulser définitivement tout(e) membre qui enfreint quelque disposition des règles de l'organisme ou dont la conduite ou les activités, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des cadres de l'organisme, sont jugées nuisibles à l'organisme.

## ■ SECTION 3 – ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

### 3.1 DÉFINITION

L'assemblée générale des membres est l'instance décisionnelle première de l'organisme.

### 3.2 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Une assemblée générale annuelle des membres sera tenue au maximum trois (3) mois après la clôture de l'exercice financier, à un endroit, à une date et à une heure déterminés par le conseil d'administration.

#### 3.2.1 OBJETS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'assemblée générale annuelle reçoit le rapport annuel des administrateurs(trices). Elle élit le conseil d'administration et adopte les objectifs généraux et les priorités pour l'année à venir.

### 3.3 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE SPÉCIALE

Une assemblée générale spéciale des membres pourra être convoquée sur demande du conseil d'administration ou sur requête signée par au moins un tiers des membres de l'organisme et adressée au conseil d'administration. L'assemblée se tiendra dans les trente (30) jours suivant la requête.

### 3.4 AVIS DE CONVOCATION

Un avis de convocation écrit est donné à chaque membre par courrier ou de main à main quinze (15) jours précédant la date de l'assemblée.

### 3.5 QUORUM

Le quorum est les membres en règle présents à l'assemblée générale.

### 3.6 VOTATION

Chaque membre en règle a le droit de vote. Le vote par procuration n'est pas valide. Chaque membre vote à main levée. Cependant, à la demande d'un(e) membre, le scrutin peut être secret.

### 3.7 ÉLECTION

L'élection du conseil d'administration se fait par scrutin secret.

## **RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX**

### **SECTION 3 – ASSEMBLÉE GÉNÉRALE**

#### **3.8 PRÉSIDENT(E) ET SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE**

Les membres désignent par le vote un(e) président(e) d'assemblée qui a pour mandat de faire suivre les procédures d'assemblée ainsi qu'un(e) secrétaire d'assemblée qui a pour mandat de rédiger par écrit le procès-verbal de l'assemblée générale. Le(la) président(e) et le(la) secrétaire ne sont pas nécessairement membres de l'organisme et n'ont pas droit de vote.

#### **3.9 OBSERVATEURS(TRICES)**

Toute personne peut être observateur(trice) avec le droit de parole, sans droit de vote.

## ■ SECTION 4 – CONSEIL D'ADMINISTRATION

### 4.1 COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est composé de sept (7) administrateurs(trices) membres de l'organisme dont un(e) représentant(e) des employés(es) ayant droit de vote :

4 membres actifs(ves);

2 membres sympathisants(tes);

1 représentant(e) des employés(es).

Le(la) coordonnateur(trice) siège d'office sans droit de vote.

### 4.2 CONSEILLERS(ÈRES) SPÉCIAUX(LES)

Le conseil d'administration peut, s'il le juge à propos, s'adjoindre des conseillers spéciaux ou des conseillères spéciales sans droit de vote.

### 4.3 DURÉE DES MANDATS

Les administrateurs(trices) élus(es) le sont pour une période de deux (2) ans, sauf la première année où la moitié d'entre eux(elles) sont élus(es) pour un (1) an. Pour les autres années la durée des mandats est de deux (2) ans pour tous(tes).

### 4.4 QUORUM

Le quorum est fixé à la moitié des membres du conseil d'administration plus un.

### 4.5 VOTATION

Le vote par procuration n'est pas valide. À la demande d'un(e) membre, le scrutin peut être secret.

### 4.6 RÉMUNÉRATION

Les administrateurs(trices) ne seront pas rémunérés(es) pour leurs services, mais les frais de déplacement et de représentation seront remboursés par la corporation.

### 4.7 DÉMISSION

Tout(e) membre du conseil d'administration peut se retirer en informant par écrit le conseil d'administration.

#### **4.8 VACANCE ET REMPLACEMENT**

Suite à une démission, suspension ou expulsion d'un(e) membre, le conseil d'administration voit à nommer un(e) remplaçant(e). Si le départ de ce membre coïncide avec la tenue prochaine de l'assemblée générale annuelle, le remplacement se fera au cours de l'assemblée générale. Le(la) remplaçant(e) restera en fonction pour la durée du terme du (de la) membre qu'il(elle) remplace.

#### **4.9 FONCTIONS ET POUVOIRS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Les pouvoirs et l'autorité que le conseil d'administration peut exercer sont ceux reliés à l'administration des affaires courantes de la corporation selon les politiques et orientations données par l'assemblée générale, c'est-à-dire :

Élit ou remplace les officiers(ères) du comité exécutif;

Administre la corporation selon les politiques et les orientations données par l'assemblée générale;

Administre le budget de la corporation;

Précise les mandats de l'exécutif en fonction des mandats de l'assemblée générale;

Propose un montant de contribution annuelle des membres;

Est responsable de l'embauche et du congédiement, de l'évaluation et de l'élaboration des conditions de travail du personnel rémunéré de l'organisme;

Est responsable de l'organisation des assemblées générales;

Prend toutes les décisions dans tout autre domaine ou sujet qu'il jugera pertinent d'identifier;

Met sur pied le comité pour l'examen des plaintes, assure le soutien nécessaire à son bon fonctionnement et statue sur les moyens à prendre.

#### **4.10 FRÉQUENCE DES RÉUNIONS**

Le conseil d'administration se réunit au moins cinq (5) fois par année après réception de l'avis de convocation qui leur sera envoyé par la permanence de la corporation ou par le(la) secrétaire de la corporation, au moins dix (10) jours avant la réunion et indiquant la date, l'heure, le lieu et l'ordre du jour de la réunion. En cas d'urgence un avis de convocation peut parvenir aux membres du conseil d'administration dans un délai de 24 heures.

#### **4.11 RÉUNION SPÉCIALE**

Des réunions spéciales sont tenues à la demande du(de la) président(e) conjointement à un(e) administrateur(trice) ou du(de la) coordonnateur(trice) ou à la demande de trois (3) administrateurs(trices). Ces réunions doivent avoir le quorum et un procès-verbal doit être rédigé.

## **RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX**

### **SECTION 4 – CONSEIL D'ADMINISTRATION**

#### **4.12 CONFIDENTIALITÉ**

Tous(tes) les administrateurs(trices) devront respecter les règles de confidentialité de la corporation.

#### **4.13 ADMISSIBILITÉ AUX RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Tout(e) membre a le droit de participer sur invitation aux réunions du conseil d'administration et de prendre la parole lors de la période de questions. Cependant, il(elle) n'a pas de droit de vote et doit quitter les lieux lors d'un huis clos.

## ■ SECTION 5 – FONCTION DES OFFICIERS(ÈRES) DU COMITÉ EXÉCUTIF

### 5.1 DÉSIGNATION

Les postes des officiers(ères) de la corporation sont: président(e), vice-président(e), secrétaire et trésorier(ère). Le(la) représentant(e) des employés(es) ne peut être désigné(e) à un poste d'officier(ère).

### 5.2 ÉLECTION DES OFFICIERS(ÈRES) DU COMITÉ EXÉCUTIF

Le conseil d'administration de la corporation doit, lors de sa première rencontre, désigner les officiers(ères).

### 5.3 POUVOIRS DES OFFICIERS(ÈRES)

Le comité exécutif exerce les pouvoirs que le conseil d'administration lui délègue, en vertu des lois et règlements de la corporation.

### 5.4 FONCTIONS DES OFFICIERS(ÈRES)

#### Président(e) :

Le(la) président(e) est le(la) représentant(e) officiel(le) de la corporation. Il(elle) préside les assemblées du conseil d'administration. Il(elle) voit à l'exécution ainsi qu'à l'application de tous les documents requérant sa signature.

Il(elle) exerce tous les autres pouvoirs qui pourront de temps à autre lui être attribués par le conseil d'administration.

#### Vice-président(e) :

En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du(de la) président(e), le(la) vice-président(e) le(la) remplace. Il(elle) assiste le(la) président(e) dans ses fonctions.

#### Secrétaire :

Il(elle) a la responsabilité de voir à la garde des archives et registres de la corporation. Il(elle) veille à ce que les avis d'assemblées et réunions soient donnés et à ce que les procès-verbaux soient rédigés.

#### Trésorier(ère) :

Il(elle) signe tous les documents requérant sa signature. Il(elle) voit à ce que soit tenu un relevé précis des biens, des recettes et des déboursés de la corporation. À l'assemblée générale annuelle, il(elle) présente les derniers états financiers vérifiés de la corporation.

**RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX**  
SECTION 6 – RESPONSABILITÉ DES  
ADMINISTRATEURS(TRICES) ET DES OFFICIERS(ÈRES)

■ **SECTION 6 – RESPONSABILITÉ DES ADMINISTRATEURS(TRICES) ET  
DES OFFICIERS(ÈRES)**

**6.1 RESPONSABILITÉ DES ADMINISTRATEURS(TRICES) ET DES OFFICIERS(ÈRES)**

Un(e) administrateur(trice) ou officier(ère) de la corporation n'est pas responsable des pertes, des dépenses ou dommages encourus par la corporation alors qu'il est en fonction, excepté s'ils résultent de sa propre négligence.

## ■ SECTION 7 - COMITÉS

### 7.1 COMITÉ POUR L'EXAMEN DES PLAINTES

Le conseil d'administration doit créer un comité pour l'examen des plaintes face à la corporation. Ce comité sera composé d'un(e) administrateur(trice) responsable des plaintes, un(e) membre actif(ve) et un(e) membre sympathisant(e). Ce comité rend compte au conseil d'administration.

### 7.2 COMITÉS AD HOC

Le conseil d'administration ou l'assemblée générale peut créer un ou des comités ad hoc en fonction des besoins des membres. Chaque comité doit rendre compte au conseil d'administration ou à l'assemblée générale.

## ■ SECTION 8 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES

### 8.1 EXERCICE FINANCIER

L'exercice financier commence le premier avril et se termine le 31 mars de l'année suivante.

### 8.2 LIVRES ET COMPTABILITÉ

L'argent et les effets de la corporation doivent être déposés dans une institution financière reconnue. Les actes constitutifs, les règlements, les procès verbaux, les livres comptables ainsi que la liste des administrateurs(trices) seront tenus au siège social de la corporation et seront ouverts en tout temps convenable à l'examen du(de la) président(e) ou du conseil d'administration.

### 8.3 VÉRIFICATION

Les états financiers et les livres comptables seront vérifiés chaque année par un(e) vérificateur(trice) choisi(e) à cette fin par le conseil d'administration et entériné(e) par l'assemblée générale annuelle.

### 8.4 SIGNATURE DES EFFETS DE COMMERCE, DES CONTRATS OU ENGAGEMENTS

Le(La) trésorier(ère) et deux autres membres désignés(es) par le conseil d'administration sont les signataires autorisés pour les chèques, billets, lettres de change ou autres effets de commerce, placements, contrats ou conventions, engageant la corporation. Deux signatures sont toujours requises.

### 8.5 SUBVENTIONS

Toute demande de subvention sera au préalable étudiée et approuvée par le conseil d'administration, et sera signée par le(la) président(e) ou toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

### 8.6 POUVOIR D'EMPRUNT

Le conseil d'administration peut prendre toutes les dispositions nécessaires pour garantir et effectuer un ou des emprunts dans les limites financières de la corporation et en accord avec la loi.

### 8.7 DISSOLUTION ET LIQUIDATION

En cas de dissolution de la corporation votée en assemblée générale aux deux tiers (2/3) des voix exprimées, la liquidation devra se faire conformément aux dispositions de la loi, sous la responsabilité du conseil d'administration. La liquidation des biens se fera au profit d'un organisme poursuivant des buts similaires à ceux pour lesquels la corporation a été constituée.

## ■ SECTION 9 – ENTRÉE EN VIGUEUR

### 9.1 ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présents règlements entrent en vigueur le jour de leur adoption par l'assemblée générale de fondation tenue le 4 décembre 1993.

Conseil d'administration, le 20 octobre 2015 et le 19 janvier 2016 :  
Modification de l'article 8.4

Assemblée générale spéciale, le 17 juin 2016 :  
Modification de l'article 8.4 confirmée



**ANNEXE 2**

**CADRE D'ÉTHIQUE  
DES ADMINISTRATRICES,  
DES ADMINISTRATEURS  
ET DU PERSONNEL**

20 avril 2021

# CADRE D'ÉTHIQUE DES ADMINISTRATRICES, DES ADMINISTRATEURS ET DU PERSONNEL

## ■ 1. INTRODUCTION

Droits et recours Laurentides est un organisme communautaire autonome régional fondé en 1993. La mission de l'organisme est de promouvoir, de protéger et de défendre les droits collectifs et individuels des personnes ou des groupes de personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale dans la région des Laurentides, tant dans les secteurs de la santé, des services sociaux et des autres services gouvernementaux que dans l'ensemble des activités de leur vie.

Toutes nos actions, tant en défense collective des droits qu'en défense individuelle, s'ancrent dans la prise de parole et la pleine citoyenneté des personnes directement concernées. L'appropriation du pouvoir et la responsabilisation des personnes sont à la base de nos interventions.

Le but de ce cadre est de baliser le rôle des administratrices et administrateurs en précisant les attentes des membres de Droits et recours Laurentides à l'égard des personnes élues, et de baliser les attentes du conseil d'administration à l'égard du personnel de l'organisme.

Pour être éligible au conseil d'administration, il faut être membre en règle. Il y a deux catégories de membres à l'organisme, soit la personne membre active et la personne membre sympathisante, selon les articles 2.1 et 2.2 des règlements généraux.

### 1.1 MEMBRE ACTIF OU ACTIVE

Peuvent être membres actifs ou actives de l'organisme les personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale ou de troubles émotionnels, ou encore les personnes recevant ou ayant reçu des services dans le champ de la santé mentale.

Toute personne rémunérée ou membre d'un conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux ou d'un organisme communautaire donnant des services ne peut être membre du conseil d'administration.

### 1.2 MEMBRE SYMPATHISANT OU SYMPATHISANTE

Peut être membre sympathisant ou sympathisante de l'organisme toute personne participant aux activités et soutenant les objectifs de l'organisme (comités, bénévoles, etc.).

Toute personne rémunérée ou membre d'un conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux ou d'un organisme communautaire donnant des services ne peut être membre.

Cette restriction ne concerne pas le personnel de l'organisme.

La diversité géographique est privilégiée afin que le conseil d'administration soit le plus représentatif possible de l'ensemble de la région des Laurentides.

# CADRE D'ÉTHIQUE DES ADMINISTRATRICES, DES ADMINISTRATEURS ET DU PERSONNEL

Afin de faciliter la lecture de ce document, les « **personnes visées** » sont tous les membres du conseil d'administration ou toutes les personnes employées.

L'adhésion de toutes les personnes visées au cadre d'éthique souligne une volonté collective de se doter d'outils permettant d'actualiser les principes et les valeurs de Droits et recours Laurentides. Le cadre d'éthique vise la gestion démocratique de façon à ce qu'un plus grand nombre de membres de l'organisme prenne part aux débats et aux décisions qui concernent les activités et orientations de l'organisme. Les membres du personnel doivent rendre compte au conseil d'administration; et les administratrices et administrateurs, à l'assemblée générale.

L'importance stratégique des différents lieux de représentation et instances de concertation varie selon les dossiers et les enjeux priorités dans le plan d'action de Droits et recours Laurentides. Le conseil d'administration devra évaluer la pertinence et les enjeux avant de déléguer une personne. Dans le cas où l'instance serait jugée hautement stratégique, l'expérience antérieure de représentation des personnes et leur connaissance élargie de l'ensemble des enjeux pourraient devenir des critères de sélection prioritaires dans le choix des personnes déléguées.

Aucune personne visée ne devrait utiliser le conseil d'administration ou faire des interventions au nom de Droits et recours Laurentides pour son propre compte.

## ■ 2. MODALITÉS DE PARTICIPATION

- 2.1 Respecter les pratiques, la confidentialité et le mode de fonctionnement démocratique de l'organisme.
- 2.2 Reconnaître son rôle de personne déléguée et de porte-parole de l'ensemble des membres de l'organisme.
- 2.3 Assurer l'aller-retour des informations pertinentes au sein de l'organisme.
- 2.4 Respecter les règles de gestion et les décisions du conseil d'administration.
- 2.5 Établir des rapports égaux au sein de l'organisme.
- 2.6 Établir des échéanciers réalistes.

## ■ 3. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS

Deux principes guident l'implication des personnes au conseil d'administration dans l'exercice de leur mandat : *responsabilisation et transparence*.

Les personnes élues au conseil d'administration sont responsables devant l'assemblée générale. En ce sens, toutes ces personnes s'engagent à représenter les intérêts de l'organisme, dont son caractère communautaire et autonome. Cette préoccupation guidera les prises de décision des personnes élues au conseil d'administration de Droits et recours Laurentides.

Les administratrices et administrateurs agissent avec transparence en faisant circuler toutes les informations pertinentes afin de permettre que les membres de l'organisme comprennent les enjeux des dossiers traités.

## CADRE D'ÉTHIQUE DES ADMINISTRATRICES, DES ADMINISTRATEURS ET DU PERSONNEL

Afin d'assurer ces principes de responsabilisation et de transparence, chaque membre du conseil d'administration s'engage à adopter les pratiques suivantes :

- 3.1 Signer le contrat de confidentialité de l'organisme.
- 3.2 Représenter et défendre les intérêts des membres de l'organisme.
- 3.3 Participer aux réunions du conseil d'administration.
- 3.4 Respecter les décisions prises au conseil d'administration.
- 3.5 Informer le conseil d'administration lorsqu'une position prise par l'organisme peut entraîner des situations conflictuelles.
- 3.6 Agir avec prudence et diligence dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.
- 3.7 S'abstenir de tout ce qui peut causer des dommages à l'organisme.
- 3.8 Représenter l'organisme lorsqu'il ou elle est mandaté.e par le conseil d'administration.
- 3.9 Participer aux activités organisées par l'organisme dans la mesure de ses disponibilités.

### ■ 4. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DES PERSONNES EMPLOYÉES

Les principes qui guident les personnes employées par l'organisme dans l'exercice de leur travail sont : *la responsabilisation, la loyauté et le respect des valeurs et des décisions*. Les membres du personnel doivent signer le contrat de confidentialité de l'organisme.

Les personnes employées sont responsables devant le conseil d'administration. En ce sens, toutes les personnes employées s'engagent à respecter les décisions, dont le caractère communautaire et autonome de l'organisme.

Les personnes employées se considèrent comme porteuses des valeurs et responsables de la crédibilité et de la reconnaissance de l'organisme. Les personnes employées agissent avec diligence tout en partageant avec le conseil d'administration les enjeux des dossiers traités et en faisant circuler toutes les informations pertinentes.

# CADRE D'ÉTHIQUE DES ADMINISTRATRICES, DES ADMINISTRATEURS ET DU PERSONNEL

## ■ 5. OBLIGATION DES ADMINISTRATRICES, DES ADMINISTRATEURS ET DES PERSONNES EMPLOYÉES

### 5.1 OBLIGATION DE RESPECT MUTUEL

- Les personnes visées doivent témoigner un respect mutuel envers les membres, les bénévoles, les personnes directement concernées et les autres membres du personnel et du conseil d'administration.
- Les personnes visées doivent éviter de porter atteinte à la dignité des membres, des bénévoles, des membres du personnel et des autres membres du conseil d'administration de quelque façon que ce soit.
- Les personnes visées sont dignes d'être accueillies et de travailler dans un milieu sain, sans discrimination ni harcèlement sous quelque forme que ce soit. Aussi, aucune forme de harcèlement ne sera tolérée.
- Un climat sain, de confiance et de sécurité est essentiel pour la poursuite de notre mission, tant au niveau du conseil d'administration et de l'équipe de travail que de l'ensemble de nos membres participant activement à l'organisme.

### 5.2 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

- Les personnes visées doivent préserver la confidentialité des débats, échanges et discussions lorsque cela est demandé ou indiqué sur les documents de l'organisme.
- Les personnes visées ne doivent pas faire usage de renseignements de nature confidentielle ou de documents confidentiels en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour elles-mêmes ou pour autrui.
- Les personnes visées doivent, après l'expiration de leur mandat ou la cessation de leur travail, respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont elles ont eu connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

# CADRE D'ÉTHIQUE DES ADMINISTRATRICES, DES ADMINISTRATEURS ET DU PERSONNEL

## 5.3 OBLIGATION D'ÉVITER TOUT CONFLIT D'INTÉRÊTS

Les personnes visées doivent sauvegarder en tout temps leur indépendance et éviter toute situation où elles seraient en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède :

- une personne visée est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels que son jugement et sa volonté envers l'organisme sont défavorablement affectés;
- une personne visée n'est pas indépendante si elle trouve dans une situation ou une décision donnée un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel pour elle-même ou pour une autre personne qui lui est liée.

Dans ce but :

- Les personnes visées doivent dissocier de l'exercice de leurs fonctions au sein de l'organisme l'exercice d'activités d'affaires ou d'intérêts personnels.
- Les personnes visées doivent déclarer tout lien familial, conjugal ou d'affaires avec un ou une autre membre du conseil d'administration ou du personnel.
- Les personnes visées ne doivent pas confondre les biens de l'organisme avec les leurs et ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit personnel d'un tiers.
- Les personnes visées doivent dénoncer tout intérêt direct ou indirect qui peut mettre en conflit leur intérêt personnel et celui de l'organisme. Le cas échéant, elles devront s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans laquelle elles ont cet intérêt. À la demande du président ou de la présidente du conseil d'administration, elles doivent en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.
- Les personnes visées doivent faire preuve d'honnêteté et de loyauté dans l'intérêt supérieur de l'organisme. Cela implique qu'elles agissent de bonne foi avec pour seul objectif le bien de l'organisme. Cela signifie également qu'elles ne commettent pas d'abus de pouvoir dans le but de se procurer à elles-mêmes ou de procurer à d'autres des avantages ou de faire preuve de discrimination envers une personne.

## 5.4 OBLIGATION DE RÉSERVE

### 5.4.1 ACTIVITÉS POLITIQUES PARTISANES

- Les personnes visées qui prennent publiquement la parole ont le droit de s'impliquer en politique municipale, provinciale ou fédérale, mais elles sont soumises à un devoir de réserve :
  - elles peuvent être membres d'un parti politique, participer à des assemblées politiques et militer pour un parti politique de façon discrète;
  - elles ne peuvent pas occuper un poste de responsabilité, organiser des activités politiques partisans, ni jouer un rôle de premier plan lors d'activités politiques partisans;
  - elles ne peuvent prendre la parole au nom d'un parti dans les médias ou lors d'événements publics; elles ne peuvent signer des documents publics en provenance de ce parti.
- Toute personne visée qui voudrait passer outre à ce devoir de réserve devra s'entendre avec le conseil d'administration pour suspendre temporairement ses fonctions au sein de l'organisme ou, le cas échéant, démissionner de ses fonctions.

# CADRE D'ÉTHIQUE DES ADMINISTRATRICES, DES ADMINISTRATEURS ET DU PERSONNEL

## 5.4.2 AUTRES DEVOIRS DE RÉSERVE

- Les personnes visées doivent faire preuve de réserve et de prudence lors d'occasions de représentation publique. Elles doivent, à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales de l'organisme en évitant tout commentaire susceptible de porter atteinte à l'intégrité de l'organisme.
- Les personnes visées doivent bien distinguer leurs positions personnelles des positions de l'organisme, particulièrement dans la sphère publique.
- Les personnes visées doivent exercer un devoir de réserve en ce qui concerne :
  - l'utilisation du papier entête et du logo de l'organisme;
  - l'utilisation d'une adresse courriel de l'organisme pour l'envoi de courriels personnels à saveur politique, promotionnelle ou autre;
  - l'utilisation de diverses listes de contacts de l'organisme, car celles-ci ne devraient être utilisées que pour les fins de l'organisme et dans le cadre de la politique de diffusion de l'organisme;
  - l'utilisation du titre d'emploi occupé ou d'un poste au conseil d'administration de l'organisme hors du contexte de travail;
  - l'utilisation des médias sociaux afin d'éviter de porter atteinte aux valeurs et à la réputation de l'organisme.

## ■ 6. CONCLUSION

Les personnes visées mettent de l'avant l'importance du travail dans une perspective d'appropriation collective et individuelle du pouvoir des personnes directement concernées, de lutte aux préjugés et à la stigmatisation ainsi que de changement social. Elles s'assurent de garder une distance critique avec la planification et la prestation de services en santé mentale afin de préserver l'indépendance et l'autonomie de l'organisme.

Les personnes visées se considèrent comme porteuses des valeurs et des principes de l'action communautaire autonome. La vie associative et démocratique occupe une place centrale au sein de l'organisme.



**ANNEXE 3**

**POLITIQUE DE PRÉVENTION ET  
DE PRISE EN CHARGE DES  
SITUATIONS DE HARCÈLEMENT  
PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL**

Adoptée le 30 septembre 2025

# POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

## ■ 1. OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- d'affirmer l'engagement de *Droits et recours Laurentides* à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisme, y compris le harcèlement discriminatoire et le harcèlement provenant de sources externes;
- d'indiquer les moyens mis en place pour prévenir le harcèlement;
- d'établir la procédure de prise en charge des plaintes et des situations problématiques qui sont portées à l'attention de l'organisme, ou de son représentant désigné, par voie de signalement.

## ■ 2. PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel employé de *Droits et recours Laurentides*, à tous les niveaux hiérarchiques, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration, aux membres et à toutes les personnes bénévoles participant aux activités de l'organisme. Cette politique s'applique notamment dans les lieux et les contextes suivants :

- les lieux de travail, y compris les lieux de télétravail, le cas échéant;
- tout autre lieu où les personnes sont susceptibles de se trouver dans le cadre de leur emploi ou engagement bénévole (ex. : aires communes dans les locaux de l'employeur, lors de réunions, de formations, de déplacements);
- lors d'activités sociales initiées ou auxquelles participe l'organisme.

La présente politique vise également les communications transmises ou reçues par tout moyen, technologique ou autre, dans un contexte lié à l'organisme (ex. : médias sociaux, courriels, textos, affichage, lettres).

## ■ 3. DÉFINITION

La *Loi sur les normes du travail* définit le harcèlement psychologique comme suit :

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

La *Loi sur les normes du travail* prévoit des critères pour déterminer ce qui peut être considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel, soit :

- une conduite vexatoire (blessante, humiliante);
- qui se manifeste de façon répétitive ou lors d'un acte unique et grave;

## POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

- de manière hostile (agressive, menaçante) ou non désirée;
- portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne;
- entraînant, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste (nocif, nuisible).

Cette définition inclut le harcèlement à caractère discriminatoire lié à un des motifs prévus à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, soit : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

À titre d'exemple, les comportements qui suivent pourraient être considérés comme étant des conduites vexatoires constituant du harcèlement s'ils correspondent à tous les critères de la définition énoncée dans la loi.

### Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique

- Intimidation et cyberintimidation
- Menaces, isolement
- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail
- Violence verbale
- Dénigrement

### Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :
  - sollicitation insistante
  - regards, contacts physiques
  - insultes sexistes, propos grossiers
  - propos, blagues ou images à connotation sexuelle

La notion de harcèlement doit être distinguée d'autres situations telles qu'un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.). Les individus croyant vivre ce genre de situation peuvent se référer au *Protocole de clarification de malaise et de résolution de conflit* inclus à l'annexe 4 du *Manuel des membres*.

# POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

## ■ 4. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

### A) RÈGLE DE L'ADMINISTRATION

*Droits et recours Laurentides* ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement en contexte de travail, que ce soit :

- par des supérieurs envers des personnes salariées;
- entre des collègues;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : représentant, membre, fournisseur, visiteur, bénévole ou autre.

Toute personne qui commet un manquement à la présente politique fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

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

### B) RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL SALARIÉ ET MEMBRES BÉNÉVOLES

Il appartient à tout le personnel d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ou sexuel. À cet effet, les attentes envers toutes les personnes salariées et les membres bénévoles sont les suivantes :

- contribuer au maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement;
- respecter les personnes dans le cadre de leur travail;
- agir en concordance avec le principe d'obligation de civilité;
- participer aux mécanismes mis en place par l'employeur pour prévenir et faire cesser le harcèlement notamment en appliquant le *Protocole de clarification de malaise et de résolution de conflit*;
- signaler dès que possible toute situation liée à du harcèlement à l'une des personnes désignées par l'organisme pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements.

### C) PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

*Droits et recours Laurentides* s'engage à prendre les moyens raisonnables pour offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité ainsi que l'intégrité psychique et physique des personnes.

Conformément à ses obligations légales, l'employeur met en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique ou sexuel, notamment en :

- a) diffusant la présente politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble des membres visés par celle-ci, par son intégration dans le Manuel des membres de l'organisme, en la diffusant sur le site web officiel de l'organisme et en la présentant aux nouveaux et nouvelles employé.es lors de leur embauche;

## POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

- b) maintenant une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement;
- c) veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes concernées;
- d) faisant la promotion du respect entre les individus;
- e) sensibilisant régulièrement le personnel sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement, notamment à l'occasion des activités sociales tenues par l'employeur;
- f) en se dotant d'un protocole de clarification des malaises et de résolution de conflits servant à préserver un climat de travail sain;
- g) consultant le personnel sur les situations spécifiques à leur milieu de travail susceptible de créer des conditions qui pourraient mener à du harcèlement;
- h) tenant des rencontres avec les personnes qui quittent leur emploi pour connaître les raisons de leur départ;
- i) en se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements.

*Droits et recours Laurentides s'engage à intégrer la présente politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique ou sexuel ainsi que toutes les mesures qui en découlent au programme de prévention ou au plan d'action en matière de santé et sécurité du travail, à réviser au moins une fois par an la présente politique et à communiquer les changements aux personnes visées par la présente politique.*

### D) PRISE EN CHARGE DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Toute personne qui estime vivre du harcèlement lié à son travail peut déposer une plainte afin que *Droits et recours Laurentides* puisse entreprendre les actions requises pour corriger la situation.

Lorsque cela est possible, la personne qui croit subir du harcèlement psychologique ou sexuel devrait d'abord informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Elle devrait également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches qu'elle a effectuées pour tenter de régler la situation.

Si cette première intervention n'est pas souhaitée ou si le harcèlement se poursuit, la personne concernée devrait signaler la situation à l'une des personnes responsables désignées par l'employeur afin que soient identifiés les comportements problématiques et les moyens requis.

Tout membre visé par la présente politique, notamment la personne qui est témoin de comportements ou de conduites s'apparentant à du harcèlement ou à risque de le devenir, peut aussi faire un signalement pour porter la situation à l'attention de la personne responsable de l'application de cette présente politique.

Un signalement ou une plainte peuvent être formulés verbalement ou par écrit. Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible pour faciliter une prise en charge rapide et diligente.

La loi interdit toute forme de préjudice ou de représailles de la part de l'employeur dans le cadre du traitement et du règlement d'une plainte ou d'un signalement.

## POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

*Droit et recours Laurentides 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 ou le signalement, 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 et lorsque le contexte s'y prête, une rencontre de médiation en vue de régler la situation, en assurant que cet accompagnement se déroule dans un contexte neutre et impartial;
- mener, au besoin, une enquête sans tarder et de façon objective, neutre et impartiale ou, si les ressources à l'interne ne sont pas disponibles ou si elles n'ont pas les compétences requises pour le faire, à en confier la responsabilité à un intervenant externe afin de préserver l'impartialité de l'intervention et en assurer la qualité;
- informer les personnes concernées de la conclusion des démarches de l'enquête, s'il y a lieu;
- conserver les preuves matérielles en lien avec l'enquête pour une durée de 3 ans suivant le dénouement de celle-ci, advenant que celle-ci ne permette pas d'établir qu'il y a eu des comportements inacceptables, puis assurer leur destruction suivant ce délai;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris les mesures disciplinaires appropriées;
- revoir les mesures de prévention du harcèlement en place pour assurer qu'elles sont toujours efficaces, pour éviter que d'autres événements de la sorte se reproduisent.

### **E) RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE À L'APPLICATION DE LA POLITIQUE**

Le ou la coordonnateur.trice de l'organisme est la personne qui est désignée pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements.

Advenant que celle-ci soit impliquée dans la situation litigieuse, le ou la président.e du Conseil d'administration devra remplir ce rôle.

La responsabilité de la réception et de la prise en charge de la plainte ou signalement reviendra au ou à la vice-président.e du Conseil d'administration, advenant une situation où les deux (2) personnes désignées précédemment soient concernées par la situation litigieuse.

Ces personnes doivent principalement :

- informer les membres concernés sur la politique de l'organisme en matière de harcèlement psychologique ou sexuel;
- recevoir les plaintes et les signalements;
- évaluer chaque demande et recommander les actions ou les interventions appropriées (ex. : rencontres individuelles, médiation, enquête), en fonction du contexte;
- assurer la tenue d'un dossier physique recueillant la plainte, les preuves ainsi que les étapes d'enquête;

## POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

- déterminer qui sera la personne compétente qui sera chargée de l'intervention : le ou la coordonnateur/coordonnatrice, le ou la président.e ou vice-président.e du conseil d'administration;
- donner suite à la plainte auprès de la personne concernée dans un délai raisonnable. Si la personne désignée à l'application de la politique est dans l'impossibilité de répondre à la plainte dans un délai raisonnable, elle doit en informer la personne concernée;
- faire les suivis nécessaires afin que les personnes concernées soient adéquatement soutenues et que l'intervention ait permis d'obtenir les effets souhaités.

### *Droits et recours Laurentides :*

- s'assurera que les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements seront dûment formées pour assumer les responsabilités qui leur sont confiées et qu'elles auront les compétences et les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi de la plainte ou du signalement, notamment en matière d'évaluation des plaintes alléguant du harcèlement, en vue de recommander une enquête administrative;
- libérera du temps de travail afin que les personnes désignées puissent remplir les fonctions qui leur ont été attribuées.

---

Signature de l'employeur ou de son représentant désigné

Date

Droits et recours Laurentides

Note : le fait de suivre la démarche proposée dans la présente politique n'a pas pour effet d'empêcher une travailleuse, un travailleur ou un.e bénévole d'exercer un recours auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Pour être recevable, la plainte doit être déposée dans les 2 années suivant la date de la dernière manifestation de harcèlement.

CNESST

C. P. 1200, succ. Terminus  
Québec (Québec), G1K 7E2

Tél. : 1 844 838-0808

Notez aussi que le site web de la CNESST offre plusieurs ressources utiles.

## POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

### **Engagement**

Par la présente, je déclare mon engagement à respecter la politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique ou sexuel de *Droits et recours Laurentides*. J'assure que mes recommandations et mes interventions seront impartiales, respectueuses et confidentielles.

---

Nom de la personne désignée n° 1

---

Signature de la personne désignée n° 1

---

Date

---

Nom de la personne désignée n° 2

---

Signature de la personne désignée n° 2

---

Date

**ANNEXE 4**

**PROTOCOLE DE CLARIFICATION  
DE MALAISE ET DE RÉOLUTION  
DE CONFLIT**

Adopté par le conseil d'administration

Le 8 avril 2016

# PROTOCOLE DE CLARIFICATION DE MALAISE ET DE RÉOLUTION DE CONFLIT

## ■ 1. BUT

Ce protocole de clarification de malaise et de résolution de conflit vise à favoriser un climat sain, harmonieux et respectueux au sein de l'organisme. Il s'adresse au personnel, aux membres du conseil d'administration, aux membres des comités et à toute personne bénévole œuvrant d'une manière ou d'une autre aux activités de Droits et recours Laurentides.

Ce protocole a les objectifs suivants :

- agir rapidement et efficacement lors d'un malaise ou d'un conflit;
- établir des relations les plus égalitaires possible dans un climat de coopération;
- faire respecter ses droits et ses besoins;
- respecter ceux des autres;
- s'affirmer dans la transparence;
- appliquer les règles de coopération;
- prévenir les jeux de pouvoir.

## ■ 2. DÉFINITIONS

**Civilité** : Observation des convenances et utilisation de bonnes manières dans un groupe social.

**Conflit** : Opposition ou confrontation qui risquent de survenir lorsque l'action ou les besoins et droits d'une personne entravent l'action ou les besoins d'une autre personne, lui nuisent ou interfèrent avec eux, ou que leurs valeurs s'affrontent.

**Incivilité** : Traitements interpersonnels négatifs de faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë, mais dont les comportements vont à l'encontre des normes de respect mutuel en milieu de travail.

**Malaise** : État d'inquiétude ou de nervosité mal défini. Il peut être représenté par des sentiments ou des impressions vécus lors d'une situation donnée.

## ■ 3. VALEURS SUR LESQUELLES REPOSE LE PROTOCOLE

**Coopération** : Intérêt réel pour ses besoins et droits et ceux des autres. Favoriser des rapports les plus égalitaires possible et permettre l'affirmation de chacune des parties.

**Intégrité** : Fidélité, loyauté à des principes et à des valeurs d'honnêteté, de vérité et de justice. Pas de secrets, pas de mensonges.

**Solidarité** : Liens de mutualité et de réciprocité qui se développent entre des personnes ou des groupes d'individus en fonction d'un intérêt commun. S'affirmer et collaborer.

# PROTOCOLE DE CLARIFICATION DE MALAISE ET DE RÉOLUTION DE CONFLIT

## ■ 4. ÉLÉMENTS DE L’AFFIRMATION

Avec la collaboration, l’affirmation est la seule stratégie de pouvoir direct qui assure l’actualisation de son pouvoir personnel. Dans un contexte de coopération, cela suppose d’avoir le même intérêt pour l’affirmation de l’autre. L’affirmation comporte les 13 éléments suivants :

- S’exprimer au « Je »
- Donner son opinion
- Faire une demande claire
- Exprimer un sentiment
- Exprimer un refus
- Recevoir un compliment
- Mettre ses limites
- Se faire respecter
- Refuser une impolitesse
- Penser à ses intérêts personnels
- Faire respecter ses droits
- Apprendre à négocier sans perdant
- Se retirer

## ■ 5. OBLIGATION DE CIVILITÉ\*

**La civilité :** La civilité comprend les éléments suivants :

- Courtoisie
- Politesse
- Amabilité
- Sociabilité
- Collaboration

Exemples :

- Féliciter un.e collègue pour un travail accompli ou sa façon de réaliser une tâche;
- Être de bonne humeur;
- Être ponctuel.le;
- Remettre les articles/équipement au bon endroit;
- Offrir son aide;
- Répondre aux demandes de façon courtoise;
- Maintenir l’environnement de travail propre et en ordre;
- Se soucier de l’influence que peut avoir notre comportement sur le bien-être de nos collègues.

**L’incivilité :**

- L’incivilité est souvent une composante d’un conflit qui dégénère et qui peut aboutir au harcèlement psychologique si rien n’est fait pour gérer la situation.
- Les comportements d’incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers discourtois et qui font preuve d’un manque de considération pour autrui.

---

\* Source : Diane Chayer Consultation Inc.

# PROTOCOLE DE CLARIFICATION DE MALAISE ET DE RÉOLUTION DE CONFLIT

Exemples :

- Partir des rumeurs ou médire sur quelqu'un ;
- Avoir une attitude négative ou condescendante ;
- Avoir des gestes brusques ;
- Ne pas proposer son aide lorsque demandée ;
- Faire un reproche à une personne devant un groupe ;
- Blâmer les autres pour ses erreurs ;
- Être peu tolérant d'un rythme de travail différent ;
- Créer des clans ;
- Ignorer ou exclure un.e collègue ;
- Utiliser les médias sociaux en contexte inapproprié.

## ■ 6. PROTOCOLE

### A. AVIS DE CLARIFICATION DE MALAISE

- i. Communiquer le plus rapidement possible à l'autre personne de vive voix, par téléphone ou par courriel le malaise ressenti par rapport à un comportement qu'elle a eu.

La phrase-clé : Est-ce qu'on peut se parler?\* (Nommer les faits, comment on se sent, le besoin)

- ii. Convenir avec cette personne d'un moment pour discuter de la situation.

### B. PRÉPARATION DE LA RENCONTRE

- i. Si une des parties en ressent le besoin, elle peut en parler à une tierce personne pour que celle-ci puisse l'aider à préparer la rencontre avec l'autre partie. Cette rencontre doit avoir un objectif clair et ne pas servir qu'à servir qu'à ventiler ses émotions (pour éviter la contamination et le jugement).
- ii. Le rôle de cette tierce personne est d'écouter et de soutenir le processus de réflexion et de décision, s'il y a lieu, pour favoriser la rencontre entre les deux parties. À la suite de cette rencontre préparatoire, elle s'assurera de connaître le moment de la rencontre de clarification de malaise et fera un suivi pour être informée des résultats de la rencontre.

---

\* Lorsque cette phrase est prononcée, cela indique clairement que l'application du protocole est demandée.

# PROTOCOLE DE CLARIFICATION DE MALAISE ET DE RÉOLUTION DE CONFLIT

## C. RENCONTRE DES PARTIES IMPLIQUÉES

i. Lorsque l'on clarifie la situation avec l'autre personne, on exprime le malaise en tenant compte des éléments suivants :

- les faits qui se sont produits et qui ont suscité un malaise;
- la façon dont on s'est senti.e à ce moment;
- les besoins à combler : faire une demande claire.

ii. On invite l'autre personne à parler de sa perception de cet événement. Ensemble, les deux parties échangent et tentent de trouver une ou des solutions satisfaisantes pour prévenir d'éventuels malaises.

## D. MODALITÉS PARTICULIÈRES

i. Assistance d'une médiatrice ou d'un médiateur

Si l'une des parties n'est pas habituée d'exprimer des malaises ou d'en recevoir l'expression, ou si elle craint la réaction de l'autre, elle peut demander l'aide d'une tierce personne qui servira de médiatrice afin que la rencontre se fasse à trois. L'autre partie doit en être avisée.

Le rôle de cette médiatrice est le suivant :

- mettre en contexte la demande de clarification de malaise;
- s'assurer que la rencontre est brève;
- observer;
- recadrer la discussion, s'il y a lieu;
- s'assurer qu'il n'y a pas de rapport de force pendant la rencontre;
- s'assurer que des solutions sont nommées et acceptées par les deux parties;
- faire un suivi auprès des deux parties, s'il y a lieu.

ii. Retour en groupe

Si le malaise a été vécu devant un groupe, les deux parties s'entendent sur ce qui sera ramené à l'ensemble du groupe, et ce, en tenant compte des éléments suivants :

- un résumé du malaise vécu;
- l'entente qui a été prise entre les deux parties.



**ANNEXE 5**

**PROCÉDURE D'EXAMEN  
DES PLAINTES**

Adoptée par le conseil d'administration

Le 16 mars 2021

# PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

## ■ OBJECTIF DU COMITÉ DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Conformément à l'article 7.1 de nos règlements généraux, ce comité a pour objectif d'examiner les plaintes envers notre organisme. Ce comité rend compte directement au conseil d'administration de l'organisme.

## ■ COMPOSITION DU COMITÉ

Le comité doit être composé de trois (3) personnes :

- un administrateur ou une administratrice responsable des plaintes;
- un membre actif ou une membre active;
- un membre sympathisant ou une membre sympathisante.

## ■ EXAMEN DES PLAINTES

C'est dans un esprit d'ouverture auprès des personnes directement concernées que le comité étudiera les plaintes.

La personne qui porte plainte pourra toujours, si elle le désire, déposer directement sa plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides. En cas d'insatisfaction, la plainte peut être déposée en deuxième instance au Protecteur du citoyen.

## ■ PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

### ÉTAPE 1 – RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

1. Toute personne insatisfaite des interventions de Droits et recours Laurentides peut porter plainte auprès du Comité de traitement des plaintes de l'organisme ou auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides.
2. La personne qui porte plainte peut être accompagnée et assistée dans toute sa démarche de procédure de plainte.
3. Afin de faciliter le traitement de la plainte, les informations suivantes sont nécessaires :
  - a) le nom et le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone et la langue utilisée par la personne plaignante;
  - b) l'objet de la plainte;
  - c) un exposé des faits;
  - d) la signature de la personne qui porte plainte.

## PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

4. Aux fins de confidentialité, tout courrier concernant une plainte est adressé au Comité de traitement des plaintes, au bureau de Droits et recours Laurentides.

### **À l'attention du Comité de traitement des plaintes**

Droits et recours Laurentides  
227, rue Saint-Georges, bureau 104  
Case postale 501  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5V2

5. Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes du comité sont autorisées à y avoir accès.
6. Au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la réception de la plainte, le Comité enverra à la personne plaignante un accusé de réception.

### **ÉTAPE 2 – RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

7. Une plainte est recevable si :
  - elle porte sur les interventions de Droits et recours Laurentides face à la personne plaignante;
  - elle est écrite et signée.
8. Si une plainte est non recevable, le Comité doit aviser la personne plaignante des raisons de la non-recevabilité.
9. Si la plainte s'avère recevable, le Comité poursuivra l'étude de celle-ci selon la procédure établie à la prochaine étape.

### **ÉTAPE 3 – EXAMEN DE LA PLAINTÉ**

10. Dans le cadre de cette étape, la personne plaignante et l'organisme pourront présenter leurs observations verbalement ou par écrit au Comité.
11. Le Comité pourra aussi demander des renseignements additionnels pour le traitement de cette plainte.
12. Une fois l'examen de la plainte terminé, le Comité doit statuer sur le bien-fondé de la plainte selon les critères précisés à l'étape suivante.

### **ÉTAPE 4 – CONCLUSIONS, MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS**

13. Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet de constater que les droits de la personne plaignante n'ont pas été respectés.
14. Le Comité doit, avant l'expiration d'un délai de 60 jours, informer par écrit la personne plaignante des conclusions de l'examen de sa plainte. Le Comité doit également transmettre ces conclusions au conseil d'administration de l'organisme. Le Comité doit aussi informer la personne plaignante des modalités de recours existants, soit au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, et en deuxième instance, au Protecteur du citoyen.
15. Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises, elle peut porter plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, et en deuxième instance, au Protecteur du citoyen.

## PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

16. Lorsque la plainte s'avère fondée, Droits et recours Laurentides doit apporter les mesures correctives nécessaires relevant de sa compétence.
17. Si Droits et recours Laurentides refuse de collaborer au traitement de la plainte, le Comité peut prendre les mesures appropriées auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides pour assurer le respect des droits de la personne plaignante.
18. L'administrateur ou l'administratrice responsable du Comité de traitement des plaintes doit transmettre au conseil d'administration de Droits et recours Laurentides toute recommandation ou tout rapport dans le cadre de l'examen des plaintes.

**Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

225, rue du Palais  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7  
Téléphone : 450 432-8708  
Téléphone sans frais : 1 866 822-0549  
Télécopieur : 450 431-8446  
Courriel : [info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca)

et :

**Protecteur du citoyen**

800, place D'Youville, 19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4  
Téléphone : 418 643-2688  
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur : 1 866 902-7130  
Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)



# Minibottin personnel

Nom/Groupe :

Téléphone :

Télécopieur :

Courriel :

Adresse :

Nom/Groupe :

Téléphone :

Télécopieur :

Courriel :

Adresse :

Nom/Groupe :

Téléphone :

Télécopieur :

Courriel :

Adresse :

Nom/Groupe :

Téléphone :

Télécopieur :

Courriel :

Adresse :

Nom/Groupe :

Téléphone :

Télécopieur :

Courriel :

Adresse :











DROITS ET  
RECOURS  
LAURENTIDES INC.



450 436-4633  
1 800 361-4633



450 436-5099



[info@droitsetrecourslaurentides.org](mailto:info@droitsetrecourslaurentides.org)



[www.droitsetrecourslaurentides.org](http://www.droitsetrecourslaurentides.org)



[@droitsetrecourslaurentides](https://www.facebook.com/droitsetrecourslaurentides)



Adresse postale :  
Case postale 501  
Saint-Jérôme (Québec)  
J7Z 5V2



Nos locaux :  
227, rue Saint-Georges  
Bureau 104  
Saint-Jérôme (Québec)  
J7Z 5A1



Les heures d'ouverture de Droits et recours Laurentides sont du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Veuillez noter que nous prenons directement les appels en avant-midi entre 9 h et 11 h; en dehors de cette période, nous vous invitons à laisser un message.