

## **Fonctionnement de la Centrale d'accompagnement du personnel en matière de plaintes (CAPP)**

### **Rôle de la CAPP**

La CAPP est une centrale mise à la disposition de l'ensemble du personnel de la Ville dans le but de:

- Faciliter la demande d'information, le dépôt des plaintes, les signalements et ainsi pallier la difficulté, pour les personnes requérantes, de savoir à qui adresser leur demande ou leur plainte;
- Accueillir la personne requérante dans la neutralité et la bienveillance et offrir l'accompagnement pour une prise en charge lors de la plainte ou du signalement;
- Analyser sommairement la nature des plaintes déposées et les signalements reçus, afin de les acheminer vers l'entité appropriée pour leur traitement et prise en charge, en fonction du contexte et de la nature des allégations;
- Assurer un meilleur contrôle de qualité, une cohérence, un point de chute unique et une uniformité dans la réception des plaintes et signalements;
- Alimenter et gérer une base de données affiliée à la réception des plaintes et des signalements;
- Analyser les données liées à la réception des plaintes et signalements et fournir les informations requises au SRH.
- Assurer des suivis auprès des entités collaboratrices et/ou auprès des personnes requérantes, au besoin.

### **Processus de réception et de traitement des demandes**

Lorsqu'une personne communique avec la CAPP, le mode de fonctionnement comprend le processus suivant:

#### **Réception, traitement et suivi d'une demande**

- Expression libre de la personne requérante, en toute confidentialité;
- Écoute active de la personne dans la bienveillance;
- Cueillette des informations auprès de la personne requérante notamment quant aux détails de la nature de la demande et les faits allégués ;
- Évaluation avec la personne requérante si des démarches peuvent être faites par celle-ci auprès de la personne impliquée ou auprès de la personne intervenante en ressources humaines et de la personne gestionnaire;

- Évaluation si la plainte ou le signalement :
  - concerne une situation d'incivilité, de conflit, de climat de travail, de maladresse ou de manquement de gestion et doit être référé à la DEIRP pour intervention auprès de la personne intervenante en ressources humaines et de la personne gestionnaire;
  - concerne potentiellement une situation de harcèlement ou de discrimination et doit être référé en enquête à la CFPM;
  - concerne une situation en matière de dotation ou un processus d'évaluation des compétences et doit être référé en enquête à la CFPM;
  - concerne une situation en lien avec le Code de conduite du personnel de la Ville et doit être référé en enquête au Contrôleur général;
- Explications sur les étapes du processus choisi;
- Transfert par la CAPP de l'information à l'entité appropriée pour la prise en charge de la situation;
- Transmission à la personne requérante d'un sondage sur l'expérience-client, dans un souci d'amélioration continue des services rendus;
- Suivis, lorsque requis, auprès de la personne requérante et/ou auprès de l'entité collaboratrice, selon les circonstances.