

Centre Wapan

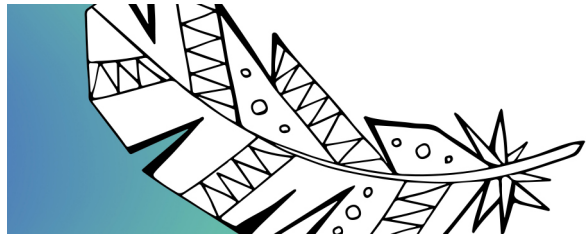
Protocole de traitement des plaintes

Table des matières

1. Préambule.....	2
2. Droit.....	2
3. Déposition de la plainte.....	2
4. Recevabilité de la plainte.....	2
5. Analyse et procédure de traitement.....	2
6. Démarches d'appel d'une décision.....	3
7. En annexe.....	3

Mise en application : Juin 2000

Révisé : 7 mars 2023



1. Préambule

En vue d'améliorer ses interventions et services, le centre Wapan s'est doté d'un protocole de traitement des plaintes déterminant les modalités, permettant d'exprimer une insatisfaction ou une récrimination.

2. Droit

- 2.1 Toute personne a le droit de formuler une plainte, et de ce fait, être informée du présent protocole.
- 2.2 La plainte peut être faite dans une des deux (2) langues officielles, mais elle peut aussi être adressée dans une langue autochtone reconnue.

3. Déposition de la plainte

- 3.1 La personne désirant porter plainte peut utiliser le formulaire préparé à cet effet ou utiliser la formule de son choix (lettre, courriel ou appel téléphonique);
- 3.2 La personne voulant porter plainte doit déposer sa plainte à l'attention de la direction générale;
- 3.3 La plainte peut concerner toute personne représentant l'établissement (employé, cadre, membre du conseil d'administration, bénévole) et peut s'appliquer également envers un autre usager.

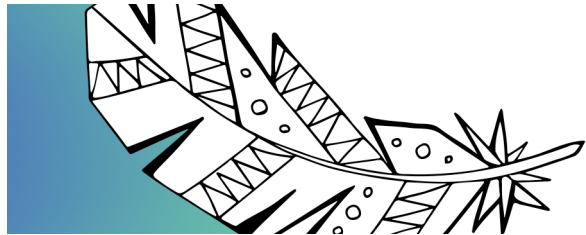
4. Recevabilité de la plainte

Toute plainte mérite considération :

- **La plainte sera recevable si :**
 - Elle porte sur les services que la personne a reçus ou aurait dû recevoir en fonction des mandats et programmes de l'établissement.
- **La plainte sera refusée si :**
 - Une plainte frivole, vexatoire, ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte ou des commentaires reçus.

5. Analyse et procédure de traitement

- 5.1 Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les « droits » de la personne n'ont pas été respectés;
- 5.2 La plainte est traitée de façon confidentielle et objective et seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès;
- 5.3 Un accusé de réception écrit sera expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un délai de quinze (15) jours;



- 5.4 La plainte sera traitée dans les trente (30) jours de sa réception. La direction s'assure de recueillir l'ensemble des informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte;
- 5.5 Un numéro est accordé à chaque plainte;
- 5.6 Chaque dossier de plainte est conservé pour une période de 5 ans, à compter de la dernière activité au dossier et doit inclure les renseignements suivants :
- La date de réception de la plainte
 - La durée du traitement
 - Le résultat du processus de traitement
 - La signature de la personne ayant traité la plainte et la date du traitement
 - Une copie de la plainte et du suivi final
- 5.7 Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, la direction peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants. Dans certains cas, il est possible que l'aide de ressources spécialisées soit sollicitée pour mieux gérer la situation;
- 5.8 Un suivi de la direction est effectué avec les personnes impliquées concernant les conclusions de la plainte;
- 5.9 La direction dépose un rapport des plaintes reçues et traitées au Conseil d'administration au moins une fois par année.

6. Démarches d'appel d'une décision

Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite de la décision, elle peut exercer un appel de décision au conseil d'administration. La démarche d'appel doit être faite par écrit et adressée à la présidence.

Un appel est toujours un point à l'ordre du jour de la rencontre suivante du Conseil d'administration et la personne a le droit d'y être entendue personnellement, si elle le désire.

7. En annexe

Formulaire de plainte.