



<b>Objet</b>	<b>Traitement des plaintes - Brochure</b>
<b>Section</b>	<b>Administration</b>
<b>Code</b>	<b>AD-04-A</b>
<b>Adoptée</b>	<b>le 10 décembre 2007</b>
<b>Révisée</b>	<b>le 3 décembre 2014</b>

## **BROCHURE**

Le personnel du Centre d'appui et de prévention – Le CAP s'engage à offrir, à la clientèle et aux partenaires, des services de haute qualité dans le respect de leurs droits conformément aux Lois, les règlements et les politiques en vigueur.

Il peut arriver qu'une personne soit insatisfaite de la façon dont elle a été traitée ou de la qualité des services qu'elle a reçus. Cette personne a le droit d'exprimer librement son opinion et ses critiques concernant les services qu'elle reçoit ou devrait recevoir; elle a le droit de porter plainte sans faire l'objet de représailles directes ou indirectes.

Le CAP prend les plaintes au sérieux et y voit une occasion d'améliorer ses services à la population. Afin de favoriser le traitement des plaintes d'une manière équitable et objective, la procédure qui suit a été mis en place:

[CENTRELECAP.CA](http://CENTRELECAP.CA)

### **Étape 1:**

Si un client a des inquiétudes, des réserves ou des désaccords au sujet des services qu'il reçoit nous encourageons l'intervenant à en discuter ouvertement dans un esprit de dialogue avec le client afin de remédier à la situation. Si le problème n'est pas résolu ou que le client n'est pas satisfait, référez-le à votre supérieur en lui donnant son nom et ses coordonnées.

S'il s'agit d'une plainte contre un membre du personnel ou d'un programme, procédez directement à l'étape 2.

### **Étape 2:**

Le client doit contacter la direction du service qui supervise l'employé/ée ou le programme qui pose un dilemme. La direction doit permettre au client d'exposer la nature de sa plainte. Il est possible qu'une enquête interne soit entreprise.

Si le client n'est pas satisfait de sa rencontre avec la direction, la plainte doit être dirigée à la prochaine étape.

### **Étape 3:**

Les plaintes qui n'ont pu être réglées au premier et deuxième niveau sont remises à l'Ombudsman qui enquêtera et avisera la direction générale quant à la plainte et aux dispositions à prendre. Une rencontre pourrait avoir lieu entre les parties en présence de l'Ombudsman.

Cette étape est la dernière phase dans la résolution d'une plainte. Le client sera tenu au courant de l'évolution de sa plainte à tous les niveaux.