

## Brochure

# Traitement des plaintes – vos droits et la procédure à suivre

	<b>Destinataires :</b> À remettre à la clientèle du CAP lors de la première rencontre ou dans les 7 jours suivants.	<b>Secteur / service :</b> Tous les secteurs	<b>Codification :</b> AD-04-A-V3
	<b>Instance d'approbation :</b> Direction Générale	<b>Date d'approbation/ révision :</b> 3 décembre 2014 19 octobre 2020 20 août 2024	<b>Politique (s) antérieure (s)</b> Traitement des plaintes - Brochure

### Engagement du CAP

Le personnel du CAP s'engage à offrir des services de qualité en respectant les droits de notre clientèle. Il peut arriver qu'une personne soit insatisfaite de la façon dont elle a été traitée ou de la qualité des services reçus. Le CAP prend les plaintes au sérieux et y voit une occasion d'améliorer nos services.

### Vous avez le droit :

- ❖ D'accéder facilement et dans un temps raisonnable aux services auxquels vous êtes éligibles.
- ❖ De participer aux décisions qui vous concernent et en être informé.
- ❖ D'avoir l'occasion de donner votre consentement éclairé pour recevoir des services.
- ❖ De recevoir des services en français et d'être aiguillés vers des fournisseurs anglophones si vous préférez recevoir des services en anglais.
- ❖ D'accéder à votre dossier en conformité avec les lois en vigueur.
- ❖ Au respect de la confidentialité et de vos informations personnelles.
- ❖ De connaître la procédure d'examen des plaintes et avoir la possibilité de porter plainte, sans représailles.
- ❖ D'être traité avec courtoisie, équité, et respect.

### Qui peut déposer une plainte?

Toute personne ayant demandé ou reçu des services du CAP et n'étant pas satisfaite peut porter plainte. Notez que les plaintes anonymes seront jugées non recevables.

### Comment déposer une plainte?

Une plainte peut être déposée par téléphone, lettre courriel, ou en personne à l'un.e de nos employé.e.s ou représentant.e.s. Nous vous invitons à vous exprimer directement à la personne concernée. Si vous ne vous sentez pas à l'aise de parler directement à la personne concernée, veuillez communiquer avec leur superviseur immédiat.

## Brochure

# Traitement des plaintes – vos droits et la procédure à suivre

### Procédure de traitement des plaintes

- ❖ **Réception** : Votre plainte sera reçue et accusée de réception dans les 24 heures.
- ❖ **Examen Préliminaire** : Une évaluation préliminaire sera faite dans les 5 jours ouvrables pour déterminer la recevabilité de votre plainte. La personne ayant reçu la plainte communiquera avec vous pour faire une mise à jour.
- ❖ **Enquête** : Si nécessaire, une enquête sera menée dans les 30 jours suivant la réception de la plainte. Quelqu'un communiquera avec vous à des intervalles ne dépassant pas 15 jours.
- ❖ **Résolution** : Vous recevrez une conclusion écrite de la plainte, soit par courriel ou par lettre, vous informant du résultat de l'examen de la plainte. En cas d'insatisfaction, vous pouvez faire appel au Comité interne de révision des plaintes.

### Pour plus d'informations ou pour déposer une plainte

- ❖ **Pour lire l'entièreté de la politique de Traitement des plaintes du CAP**, visitez [Loger une plainte - Le CAP \(centrelecap.ca\)](https://centrelecap.ca/loger-une-plainte) (centrelecap.ca/loger-une-plainte/)
- ❖ **Téléphone** : 613-789-2240
- ❖ **Courriel** : info@centrelecap.ca
- ❖ **Adresse** : 150 ch. Montréal, bureau 300, Ottawa, ON, K1L 8H2.