

LE PROCESSUS DE PLAINTE AU TDU

Nature des plaintes

La plainte d'un membre peut concerner les services individuels :

- Écoute téléphonique
- Rencontre individuelle
- Accompagnement

Elle peut aussi concerner l'animation de la vie associative :

- Promotion de l'entraide
- Susciter l'esprit démocratique dans l'organisation des activités

Cette politique concerne davantage les actes du personnel salarié. Les membres sont toujours libres d'exprimer directement leurs commentaires, leurs insatisfactions et leurs besoins aux différents comités de travail (comité des membres, comité de Noël, comité ponctuel etc...)

Processus de plainte

ÉTAPE 1

Le membre doit d'abord informer l'employé concerné de son insatisfaction face au service reçu ou à l'animation de l'activité à laquelle il participait. Il peut formuler son insatisfaction de façon verbale ou écrite. Si la personne se sent encore lésée suite à la réponse de l'employé(e), elle peut recourir à la deuxième étape du processus de plainte.

** Le membre peut directement porter sa plainte à la direction ou au CA s'il s'agit d'un manquement grave (ex. harcèlement sexuel, violence).*

ÉTAPE 2

Le membre porte sa plainte à la direction de l'organisme. Il peut formuler sa plainte de façon verbale ou écrite. Il est fortement suggéré de la remettre par écrit et d'en garder une photocopie. La direction a la responsabilité de répondre au membre dans un délai raisonnable. Si le membre se sent encore lésé suite à sa réponse, il peut recourir à la troisième étape du processus.

** Dans le cas où c'est l'intervention individuelle ou l'animation de la direction qui est reprochée, le membre n'applique que l'étape 1 et 3.*

ÉTAPE 3

Le membre porte sa plainte au CA par écrit. Afin de recevoir une réponse le plus rapidement possible. Il est suggéré au membre de mentionner les autres étapes franchies avant de porter sa plainte au CA.

Droit à l'accompagnement :

Dans toutes les étapes du processus de plainte, le membre a le droit d'être accompagné de la personne de son choix.

L'importance de formuler sa plainte par écrit :

Le CA a décidé de ne pas exiger de formuler une plainte par écrit aux étapes 1 et 2 (à l'intervenant et à la direction) afin de rendre le processus de plainte le plus accessible possible. Cependant la façon écrite constitue une preuve que vous avez formulé une plainte. Vous pouvez demander d'être accompagné pour écrire votre plainte.

Vous avez accès à des ressources extérieures pour formuler une plainte :

Pour quelques raisons que ce soit, il est possible que vous préféreriez formuler votre plainte à l'extérieur du processus de plainte du Trait d'Union. Il existe un service de défense des droits en santé mentale (L'A-Droit : 1-866-837-1113) De plus, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches peuvent vous accompagner (CAAP-CA : 1 877 767-2227 ou 1 888 841-8414) Aussi, en première instance au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services : 1 877 644-4545

Vous demeurez insatisfait une fois l'analyse de votre plainte terminée :

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, en deuxième instance vous pouvez vous adresser au bureau du protecteur du citoyen :
1 800- 463-5070

Responsabilité des employé(e) et du CA :

Les employés et le CA ont une responsabilité de répondre à la plainte dans un délai raisonnable. Dans le cas d'un manquement grave, ils doivent agir dans l'immédiat.