

**POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES  
FORMULÉES AU REGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES  
RENDUS PAR LE CALACS CHAUDIÈRE-APPALACHES**



**Centre d'aide et de lutte contre les agressions à  
caractère sexuel Chaudière-Appalaches**

**Adoptée le 6 décembre 2022 par le conseil d'administration.**

## **1. La plainte**

- ✓ La plainte doit être écrite par la personne elle-même ou son représentant légal. La personne peut demander de l'aide pour rédiger la plainte;
- ✓ La plainte doit porter sur les services que la personne a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir;
- ✓ Toute plainte doit être adressée à la présidente ou au président du conseil d'administration et soumise à la directrice;
- ✓ L'organisme, par le biais de sa directrice, doit s'assurer que la plainte s'achemine au conseil d'administration dans les délais raisonnables.

## **2. Le comité de traitement de plaintes**

Le conseil d'administration peut former un comité de traitement des plaintes ou, selon le cas, traiter la plainte directement au conseil d'administration.

Dans le cas où le C.A. forme un comité, il serait composé de la façon suivante : la présidente ou le président du C.A., la directrice et un membre du C.A. De plus, le C.A. peut s'adjoindre d'une personne extérieure à titre d'experte.

## **3. Procédures pour adresser une plainte**

### **3.1 Plainte concernant l'organisme à l'exclusion de la directrice**

- ✓ La plainte doit être écrite, adressée à la présidente ou au président du conseil d'administration et remise à la directrice;
- ✓ La directrice émet un accusé de réception dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la plainte;
- ✓ À compter de la date de réception, le conseil d'administration doit répondre dans un délai d'un mois. Le conseil d'administration peut se prévaloir d'un délai supplémentaire de dix jours francs pourvu qu'il avise la personne plaignante par écrit;
- ✓ Le conseil d'administration voit à traiter la plainte avec célérité et décide s'il forme ou non un comité pour traiter la plainte;
- ✓ La présidente ou le président du conseil d'administration fait parvenir la réponse écrite par courrier au domicile de la personne plaignante ou à l'endroit où elle réside ou par courriel.

### **3.2 Plainte concernant la directrice**

- ✓ La plainte doit être adressée par écrit à la présidente ou au président du conseil d'administration;
- ✓ La présidente ou le président du conseil d'administration envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans un délai de sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la plainte;
- ✓ À compter de la date de réception, le conseil d'administration doit répondre dans un délai d'un mois. Le conseil d'administration peut se prévaloir d'un délai supplémentaire de dix jours francs pourvu qu'il avise la personne plaignante par écrit;
- ✓ Le conseil d'administration voit à traiter la plainte avec célérité et décide s'il forme ou non un comité pour traiter la plainte;

- ✓ La présidente ou le président du conseil d'administration fait parvenir la réponse écrite par courrier au domicile de la personne plaignante ou à l'endroit où elle réside ou par courriel.

#### **4. Rôle et responsabilités de la directrice**

- ✓ Recevoir la plainte et faire parvenir un accusé de réception à la personne plaignante;
- ✓ Soumettre la plainte à la présidente ou au président du conseil d'administration;
- ✓ Acheminer la plainte au conseil d'administration;
- ✓ Faire partie du comité de traitement des plaintes, s'il y a lieu;
- ✓ Tenir un registre détaillé des plaintes;
- ✓ Respecter la clause de confidentialité.

#### **5. Rôle et responsabilités du conseil d'administration**

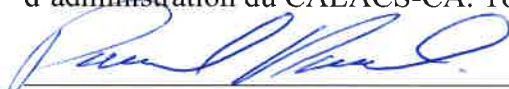
- ✓ Le conseil d'administration peut former un comité de traitement des plaintes tel que spécifié au point 2;
- ✓ Le conseil d'administration a le pouvoir de consulter toutes personnes faisant partie de l'organisme, membres ou travailleuses;
- ✓ Le conseil d'administration a le pouvoir de faire des recommandations à toutes les personnes ou instances qui relèvent de l'organisme;
- ✓ Le conseil d'administration doit assurer le suivi du dossier;
- ✓ Toute personne sera traitée avec respect et en toute confidentialité;
- ✓ La personne plaignante peut être reçue au conseil d'administration à sa demande ou à la demande de la présidente ou du président du conseil d'administration dans le cadre du traitement de la plainte.

#### **6. Rôle et responsabilités de l'organisme pour le traitement de la plainte.**

- ✓ La personne plaignante peut être accompagnée de la personne de son choix;
- ✓ Durant la période d'analyse de la plainte, l'organisme doit assurer les services à la personne plaignante, conformément à son mandat;
- ✓ L'organisme met à la disposition des personnes utilisatrices le document intitulé « Politique concernant le traitement des plaintes formulées au regard de la qualité des services rendus par le CALACS Chaudière-Appalaches »;
- ✓ À sa demande, l'organisme remet à la personne utilisatrice les documents nécessaires au dépôt d'une plainte.

#### **Approbation et entrée en vigueur**

La politique entre en vigueur à la date de sa signature par la présidente ou le président du conseil d'administration du CALACS-CA. Toute modification à son contenu doit recevoir son approbation.

  
Pascal Doucet, président du conseil d'administration  
CALACS Chaudière-Appalaches

6 décembre 2021  
Date

## Informations préliminaires à consulter avant de remplir le formulaire

- ✓ Le CALACS Chaudière-Appalaches (CALACS-CA) reconnaît que les citoyens ont droit à des services courtois et accessibles. Il attache en effet une importance primordiale à la qualité des relations entre son personnel et les citoyens.
- ✓ Ce formulaire est mis à la disposition de toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à la qualité d'un service rendu par le personnel du CALACS-CA.
- ✓ Si la plainte formulée **visé l'organisme en excluant la direction générale**, veuillez soumettre le formulaire dûment rempli à la direction générale à [direction@calacsca.qc.ca](mailto:direction@calacsca.qc.ca). Vous pouvez également le poster à l'adresse suivante : 1480, boul. Dionne, local 101, St-Georges (QC) G5Y 3V8.

Si la plainte formulée **visé la direction générale**, veuillez soumettre le formulaire dûment rempli à la présidente ou au président du conseil d'administration en le postant à l'adresse suivante : 1480, boul. Dionne, local 101, St-Georges (QC) G5Y 3V8.

- ✓ Le générique masculin est utilisé dans le formulaire sans discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.



## FORMULAIRE DE PLAINTE

Vos coordonnées	
Nom :	Prénom :
Adresse :	
Courriel :	
Cellulaire :	Téléphone résidence :

Est-ce que d'autres démarches ont été réalisées antérieurement au sujet de la plainte que vous formulez actuellement ? Si oui, lesquelles ?

La nature de la plainte
<p><b>Dans la formulation de votre plainte, vous devez fournir les éléments suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Courte description de la situation relative à la plainte;</li><li>✓ Le nom du membre du personnel du CALACS-CA concerné par votre plainte;</li><li>✓ Les actions prises pour tenter de résoudre la difficulté avec le membre du personnel;</li><li>✓ Vos attentes vis-à-vis la présente plainte.</li></ul>
<p>Rédigez votre plainte à la page suivante.</p>

Votre plainte :

---

Signature du requérant

---

Date