

SECTION 1 : INFORMATIONS SUR LE OU LA PLAIGNANT(E)

1. Informations sur le ou la plaignant(e)			
Nom, Prénom			
Coordonnées			
N° civique et rue :			
Ville et province :		Code postal :	
N° de tél. domicile :		N° de tél. cellulaire :	
N° de tél. travail :		N° poste :	
Adresse courriel :			

SECTION 2 : RENSEIGNEMENTS SUR LA PERSONNE OU INSTANCE CONCERNÉE

2. Informations sur l'instance ou la personne concernée	
Nom de l'instance ou la personne concernée	
Nom et titre de la ou des personnes impliquées	
-	
-	
-	
Coordonnées complètes*	
N° civique, rue, bureau :	Bureau n°:
Ville et province :	Code postal :
N° de tél. travail :	N° poste :
N° de télécopieur :	
Adresse courriel :	

SECTION 3 : FORMULATION DE LA PLAINTE

3.1. Lien avec l'instance ou la personne concernée

Quel est votre lien avec l'entreprise ou l'organisme public visé par votre plainte?
(Ex. : bénéficiaire, employé(e), locataire, etc.)

3.2. Objectif de la plainte

Est-ce que votre plainte concerne une situation que vous avez vécue personnellement ou est-ce que vous souhaitez porter une situation d'intérêt général qui vous préoccupe à l'attention du conseil d'administration. Précisez.

3.3. Description de la plainte

Veillez décrire les faits au soutien de votre plainte.

Si vous manquez d'espace, vous pouvez annexer des pages au formulaire.

Décrire les événements ou les circonstances en lien avec votre plainte :

Dates et lieux des événements :

Personnes ou témoins impliqués :

3.4. Démarches entamées &/ou tentées

Avez-vous fait des démarches auprès de l'instance ou la personne concernée en lien avec votre plainte? Si oui, quelles démarches avez-vous faites et quels en sont les résultats?

S'il y a lieu, veuillez joindre une copie de la correspondance échangée avec l'instance ou la personne concernée.

3.5. Faits au soutien de la plainte

Avez-vous déjà déposé une plainte auprès d'une instance ou d'une personne en lien avec les mêmes événements?

Si oui, veuillez fournir les détails (ex. : organisme, numéro de dossier, résultat, etc.).

SECTION 4 : SIGNATURES ET DOCUMENTS REQUIS

Veillez joindre des copies des documents suivants :

- Toute documentation pertinente à l'appui de votre plainte (formulaire, dossier, photographies, etc.);
- Toute correspondance concernant la plainte échangée entre vous et l'entreprise ou l'organisme public visé.

J'atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire sont, à ma connaissance, véridiques et complets.

Prénom et nom en lettres moulées

Signature

Date

Note importante : Les renseignements recueillis au moyen de ce formulaire visent à évaluer la recevabilité de votre plainte par le conseil d'administration de La Traverse. Ainsi qu'à déterminer le meilleur moyen d'intervenir, le cas échéant. Ils pourront également servir aux fins d'une enquête, d'une inspection ou de toute autre intervention jugée utile auprès l'instance ou la personne concernée. En tout temps, vous avez le droit d'accéder à ces renseignements et d'en obtenir la rectification si ceux-ci sont inexacts, incomplets ou équivoques. Pour toute autre question, vous demeurerez en attente d'un retour du conseil d'administration.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ – CONSENTEMENT À LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans certains cas¹, le conseil d'administration ne pourra pas traiter une plainte sans dévoiler l'identité d'un plaignant à l'entreprise ou à l'organisme public visé. Dans ce cas, le conseil d'administration ne transmettra que les renseignements nécessaires au traitement du dossier, notamment le nom, le prénom et un résumé de la plainte.

J'autorise le Conseil d'administration de La Traverse à communiquer aux personnes impliquées, au sein de l'instance ou la personne concernée, des renseignements personnels me concernant et des documents fournis au soutien de ma plainte.

Ces renseignements ne seront communiqués que s'ils sont nécessaires au traitement de ma plainte, jusqu'à une décision finale.

Prénom et nom en lettres moulées

Signature

Date

¹ Par exemple, si la plainte vise une situation individuelle.

LA TRAVERSE

ACCOMPAGNEMENT ET HÉBERGEMENT EN SANTÉ MENTALE

Politique de gestion des plaintes La Traverser

1. Réception des plaintes

- 1.1 Un usager de La Traverser peut déposer une plainte au conseil d'administration de l'organisme concernant les services, les programmes ou la prestation de ses employé(e)s et/ou de ses administrateurs.
- 1.2 Toutes les plaintes reçues doivent être traitées de façon strictement confidentielle.
- 1.3 La plainte doit être rédigée sur le formulaire prévu à cet effet. Aucune plainte non écrite ne sera traitée.
- 1.4 Le ou la plaignante peut être rencontré(e) si les informations fournies sur le formulaire sont incomplètes ou imprécises.

2. Traitement des plaintes

- 2.1 Le conseil d'administration désigne un de ses membres comme responsable du traitement des plaintes.
- 2.2 Le délai prescrit pour répondre à une plainte est de 7 jours ouvrables.
- 2.3 La réponse indique si la plainte est jugée recevable ou non, et les raisons justifiant cette réponse. Les mesures prises à la suite de la réception d'une plainte relèvent du conseil d'administration seulement, et demeurent confidentielles.
- 2.4 Si l'usager juge que la réponse reçue n'est pas acceptable ou équitable, il peut adresser une nouvelle plainte, en indiquant sur le formulaire qu'il s'agit d'une plainte de 2^{ième} niveau s'adressant au comité de gestion des plaintes.
- 2.5 Le conseil d'administration forme un comité de deux personnes, comprenant un membre du conseil d'administration non visé par la plainte, ainsi qu'une personne choisie dans le public en général. Les règles concernant la confidentialité, le délai et le contenu de la réponse s'appliquent de même dans le traitement des plaintes de 2^{ième} niveau.

Politique entérinée par le conseil d'administration en septembre 2023



Daisy Ouellette,
Présidente du conseil d'administration