



Politique et procédures relatives aux commentaires et aux plaintes

1. Objectif de la politique

Le CCFSa vise à offrir un service approprié, respectueux et éthique à ses clients et usagers. La présente politique a pour but de leur fournir un mécanisme pour exprimer leurs préoccupations ou formuler des plaintes.

2. Portée de la politique

Cette politique s'applique à tous les utilisateurs/clients de CCFSa qui accèdent au service et qui souhaitent déposer une plainte concernant le service fourni.

3. Déclaration de principe

Le CCFSa s'engage à garantir la transparence des procédures et des informations. Le LE CCFSa s'engage également à utiliser les informations recueillies grâce aux commentaires et aux plaintes afin d'améliorer la qualité du service fourni.

Les usagers du CCFSa ont le droit de formuler des commentaires, positifs ou négatifs, et/ou des plaintes concernant le service reçu, sans crainte de représailles. Ils peuvent s'attendre à ce que leurs plaintes soient traitées équitablement et rapidement.

4. Interprétations/Définitions des politiques

Retour d'information: un usager souhaite une amélioration lorsqu'il estime que les normes appropriées n'ont pas été respectées. Il perçoit que l'impact sur lui n'a pas été important et recherche une solution informelle en s'adressant directement à un professionnel ou en utilisant la fiche de retour d'information.

Plainte: procédure formelle permettant à un usager de demander réparation ou un changement lorsqu'il estime avoir subi un préjudice direct et significatif du fait d'un service reçu. La plainte doit être déposée par écrit à l'aide du formulaire de plainte LE CCFSa.

Intervenant: tiers externe choisi par l'usager pour lui apporter soutien et assistance tout au long de la procédure de retour d'information ou de plainte.

Enquête : étape de la procédure de plainte formelle visant à déterminer si les allégations des usagers sont fondées. Cette enquête est menée par une personne compétente, désignée par l'équipe (par exemple, l'enquêteur chargé des plaintes).

Procédure judiciaire: allégations graves de faute professionnelle, notamment en lien avec la législation relative à la non-discrimination, au harcèlement sexuel et au devoir de diligence. Médiation : étape préalable à la procédure de plainte formelle, au cours de laquelle un tiers impartial aide le travailleur et l'usager à résoudre le différend.

Ombudsman: étape de la procédure de plainte formelle, au cours de laquelle l'ombudsman est sollicité lorsque le problème n'est pas résolu au niveau du personnel.



5. Dispositions relatives à la responsabilité et aux rapports

Les membres du personnel, le directeur du centre et le coordonnateur sont responsables de recevoir et de traiter les commentaires et les plaintes de manière appropriée et en temps opportun, et d'assurer le suivi des actions convenues, comme indiqué dans les procédures de traitement des commentaires et des plaintes.

6. Procédure

La procédure de dépôt de plainte ci-dessous repose sur les principes de justice naturelle. Ces principes s'appliquent aux deux parties:

- Le droit d'être entendu: c'est le droit à une audience équitable avec la possibilité de présenter son cas.
- Le droit à ce qu'une décision soit prise par un décideur impartial.
- Le droit à ce que la décision soit fondée sur des exemples précis et non sur des généralisations ou des suppositions.

Un exposé des droits et obligations du client ainsi que la procédure à suivre pour donner son avis et déposer une plainte seront affichés au LE CCFSa.

Voir les organigrammes: Organigramme des réclamations pour les utilisateurs du service

- 1) Un usager/client peut souhaiter donner son avis ou déposer une réclamation.
- 2) **Avis anonyme:** le formulaire d'avis peut être utilisé sans mentionner de nom.
- 3) **Avis direct:** l'usager peut s'adresser directement au personnel ou utiliser le formulaire d'avis en indiquant son nom et ses coordonnées.
- 4) Une **médiation** peut être proposée pour résoudre les problèmes avec l'aide du médiateur.
- 5) **Résolution:** l'usager et le ou les intervenants se rencontrent pour clarifier les attentes et négocier une solution. Les actions sont convenues entre les deux parties. Les résultats sont consignés.
- 6) **Absence de résolution:** si l'usager estime que la réponse reçue de LE CCFSa ne répond pas de manière satisfaisante à ses préoccupations, il peut engager une procédure de réclamation formelle.
- 7) **Plainte formelle:**
 - L'usager doit soumettre une plainte écrite décrivant les circonstances et événements ayant entraîné son insatisfaction, ainsi que le résultat souhaité (voir le formulaire de plainte LE CCFSa ci-joint).
 - Les plaintes graves et/ou celles concernant le coordonnateur/directeur du centre seront transmises au Conseil exécutif.
 - Le coordonnateur/directeur et/ou le Conseil exécutif examineront les points soulevés dans la plainte.
 - L'usager recevra un accusé de réception de l'organisation dans un délai de 10 jours ouvrables.



- Dans certains cas, une médiation pourra être proposée pour résoudre la plainte avec l'aide du médiateur LE CCFSa.
- L'utilisateur recevra une réponse formelle à sa plainte dans un délai de 30 jours ouvrables.

8) **Résolution:** Les actions convenues sont entreprises et l'utilisateur reçoit une copie des documents.

9) **Absence de résolution:** Si l'utilisateur estime que la réponse du LE CCFSa ne répond pas à sa plainte, il a le droit de demander un réexamen de la décision, soit par le médiateur du LE CCFSa, soit par un organisme externe.

10) **Procédure de réclamation externe:** Déposer une plainte auprès d'un organisme externe tel que le MIFI (Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration).

11) **Réexamen de la décision initiale:** La plainte de l'utilisateur sera examinée par le Conseil exécutif et une réponse écrite lui sera fournie dans un délai de 30 jours ouvrables.

12) **Questions juridiques:** Il se peut que le problème soulevé implique une violation présumée de la loi. Dans ce cas, les autres options décrites ici pourraient ne pas être appropriées. L'affaire sera transmise directement au Conseil exécutif qui consultera un avocat et prendra les mesures appropriées.

7. Responsabilités

La gestionnaire et la coordinatrice du CCFSa sont tenues d'informer le Conseil exécutif du dépôt d'une plainte et de le tenir informé de son traitement et de son issue.

Les membres du Conseil exécutif ont la responsabilité de connaître la politique et la procédure du CCFSa en matière de retours d'information et de plaintes et de veiller à ce que tous les processus soient conformes à cette politique.

8. Documentation

Les commentaires et réclamations des clients, ainsi que toute la documentation associée, doivent être conservés de manière confidentielle.

Commentaires anonymes – Fichier de commentaires des usagers
Commentaires directs / Réclamations formelles

9. Liste des pièces jointes

Organigramme des réclamations pour le service

N° de document: _____ **Titre de la politique:** _____ **N° de problème :** _____

[illegible]