



Le Regroupement
des Auberges du cœur du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE PLAINTES DES JEUNES

REGROUPEMENT DES AUBERGES DU CŒUR DU QUÉBEC

Adopté au conseil d'administration tenu les 27 et 28 mars 2003 à Québec

Avant d'entamer le processus, le plaignant(e) doit rencontrer la direction.

À défaut d'une entente satisfaisante, celui-ci peut entreprendre le processus de plainte écrite.

GÉNÉRALITÉS

L'objectif visé est d'assurer le respect des droits des personnes lors de la demande d'hébergement, pendant leur séjour et durant le suivi.

- 1) Tout le processus de traitement de la plainte est empreint de transparence et de justice.
- 2) Tout plaignant(e) a le droit d'être accompagné(e) et assisté(e) de la personne de son choix lors de toute démarche relative à sa plainte.
- 3) Toute plainte sera considérée et traitée avec diligence et attention.

QUI PEUT PORTER PLAINTE

- 1) Les résidants(es) de la maison d'hébergement.
- 2) Les ex-résidants(es) qui reçoivent toujours du soutien.
- 3) Les jeunes qui font appels à l'organisme.

Le titulaire de l'autorité parentale peut également porter plainte.

RAISONS (MOTIFS) DE LA PLAINTE POUVANT MENER À L'OUVERTURE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DE PLAINTE

- 1) Pour des difficultés avec un ou des employés(es).
- 2) Pour des droits qui n'ont pas été respectés.
- 3) Pour demander la révision d'une décision.

La direction peut rejeter, après examen, toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi et en informer le plaignant(e) par écrit dans un délai de 30 jours.

PROCÉDURE

- 1) Toute plainte doit être écrite et comprendre les éléments suivants :
 - a. Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant(e);
 - b. La nature de la plainte et, le cas échéant, l'identification du ou des employés concernés;
 - c. Un exposé des faits.
- 2) Toute plainte écrite doit être datée et signée par le plaignant(e).

DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

- 1) Toute personne désirant déposer une plainte écrite doit le faire dans un délai de 60 jours suivant l'événement.
- 2) La plainte doit être déposée à la direction de l'organisme.

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ ET TRANSMISSION DES CONCLUSIONS

- 1) La plainte est entendue et traitée par un comité¹. Ce dernier est formé en tenant compte de la nature de la plainte, et en respectant les principes de transparence et de justice.
- 2) Le comité qui procède à l'examen de la plainte doit rassembler tous les faits et documents pertinents à l'analyse de la plainte, recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile.
- 3) Le comité doit remettre par écrit au plaignant(e) les motifs de sa décision dans les 30 jours suivant le dépôt de la plainte.
- 4) Si le comité fait défaut de communiquer ses conclusions dans les 30 jours du dépôt de la plainte, le plaignant(e) doit considérer que sa plainte a été rejetée le jour de l'expiration du délai.
- 5) Le conseil d'administration est informé de la plainte dans les plus bref délais, ainsi que des conclusions auxquelles le comité est arrivé.

¹ La formation du comité **peut** varier selon la nature de la plainte, selon la culture et selon les ressources de l'auberge (ex. : dans le cas d'une plainte pour harcèlement sexuel, une personne qui travaille dans un organisme traitant de ce sujet **peut** faire partie du comité).

POSSIBILITÉ DE RÉVISION

En cas de rejet de la plainte ou de désaccord concernant la décision, le plaignant(e) peut exercer un recours auprès de l'agence régionale de son territoire et être accompagné s'il le désire par le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région.