

## Processus de plainte

### **Vous êtes insatisfaits de nos services**

Nous vous invitons, dans un premier temps, à en faire part immédiatement à votre conseiller chez ÉquiTravail. Cette démarche vous permettra d'obtenir rapidement les explications ou les correctifs appropriés. Vous pourrez trouver ensemble des solutions.

Si cette démarche ne vous donne pas satisfaction, nous vous invitons à vous adresser à la direction par écrit. Expliquer clairement la situation qui entraîne votre insatisfaction.

Si vous avez besoin d'aide pour faire votre plainte, adressez-vous à une ressource qui pourra vous aider. Voir en bas du document les coordonnées des ressources qui pourront vous aider.

### **Informations générales**

1. Qui peut porter plainte ? La personne concernée, son tuteur légal ou son curateur légal.
2. Comment acheminer la plainte ? Vous pouvez acheminer votre plainte écrite par courriel ([sonia.charland@equitravail.com](mailto:sonia.charland@equitravail.com)) ou par la poste (210, boulevard Charest Est, 6<sup>e</sup> étage, Québec (Québec) G1K 3H1)
3. Qui sont les membres du comité des plaintes ? La direction et deux membres du conseil d'administration.
4. Pouvez-vous être pénalisé si vous portez plainte ? Non, la personne qui dépose une plainte ne doit, en aucune circonstance, subir de représailles.
5. Comment sera traité votre plainte ? Tout au long du processus d'examen, l'information sera traitée de façon confidentielle.

### **Comment se déroule le traitement d'une plainte à ÉquiTravail ?**

À la réception de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception écrit (par courriel ou par la poste) de la date à laquelle la direction d'ÉquiTravail a reçu la plainte (72 heures ouvrables).

Par la suite, la direction examinera les motifs de votre plainte à partir de votre version des faits. Dans le cadre de l'examen, la direction consultera, au besoin, le dossier du client et elle communiquera également avec toutes les personnes pouvant l'éclairer sur la situation. Si nécessaire, des autorisations d'échanges d'informations vous seront demandées.

La direction acheminera toutes les informations recueillies au sujet de la plainte aux membres du comité des plaintes. Les membres du comité étudieront la plainte, évalueront si elle est fondée et proposeront les meilleures solutions possibles.

La direction vous fera part des conclusions du comité dans un délai de 30 jours suivant la réception de la plainte.

S'il y a lieu, le comité des plaintes formulera des recommandations à l'autorité concernée et la direction effectuera un suivi de la réalisation de ses recommandations.

Sonia Charland  
Directrice générale  
ÉquiTravail

Vous avez besoin d'aide pour écrire votre plainte, vous pouvez vous adresser à une des ressources suivantes pour avoir du soutien dans votre démarche.

Organismes ressources :

Autisme Québec  
418-624-7432

Mouvement personne d'abord  
418-524-2404

Auto-Psy  
529-1978