****

**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 entraine 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 ? Un participant, un employeur ou un partenaire. La personne concernée peut être représentée par son tuteur, son curateur légal ou par son parent si elle est mineure.
2. Comment acheminer la plainte ? Vous pouvez acheminer votre plainte écrite par courriel à karine.gagne@equitravail.com ou par la poste au 210, boulevard Charest Est, 6e 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 ?**

Dans les 72 heures ouvrables de la réception de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception écrit par courriel ou par la poste de la direction d’ÉquiTravail.

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 participant 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.

Karine Gagné,

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**

418-529-1978