Dépôt d'une plainte

À HAUTEUR D'ENFANT

Vous êtes insatisfait des services que vous avez reçus? Vous avez l'impression que vos droits n'ont pas été respectés?

Faites-nous le savoir!

Contactez-nous

Audrey Petit
Responsable du comité Plainte
691, 2e Avenue, Val-d'Or (Québec) J9P 1W5
819-824-3572, poste #2
Courriel : innovation@ahauteurdenfant.org
www.ahauteurdenfant.org

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
1, 9e rue, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
1 888 764-5531
Courriel : cisssat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Principes directeurs

Le traitement de la plainte se fait dans le respect de toutes les parties concernées. Selon l'article 46 de la Charte des droits et libertés de la personne :

"Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique."

Dans le même ordre d'idée, À Hauteur d'enfant se doit d'offrir les mêmes conditions à tous ses membres et aux personnes qui utilisent les services d'À Hauteur d'enfant et ce, en vertu de l'article 1 de la Charte des droits et libertés de la personne :

"Tout être humain a droit à la vie ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne. Il possède également la personnalité juridique."

Processus en cas de plainte

Responsabilités du comité Plainte

1. Évaluer la situation
2. Faire en sorte de bien comprendre les différents points de vue pour faire ressortir les faits le plus objectivement possible
3. Analyser différentes hypothèses de règlements possibles
4. Faire des recommandations à la Collective quant aux suites à donner

Recevabilité de la plainte

Pour être recevable, une plainte doit:

- Être faite par écrit et signée;
- Exposer clairement les faits reprochés et s'il y a lieu, expliquer la ou les tentatives d'entente avec la ou les personnes concernées par la plainte;
- Préciser le résultat attendu suite à la plainte. Le comité a besoin de cette information pour traiter la plainte mais ne s'engage aucunement à ce que le résultat attendu ne soit nécessairement le résultat obtenu. Le comité fera ses recommandations à la Collective selon sa propre étude et compréhension de la situation.

Traitement de la plainte

1. Réception et évaluation de la recevabilité de la plainte par les membres du comité Plainte.
2. Dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le comité évalue la situation et décide des suites à donner. S'il y a allégation d'agression sexuelle ou de violence physique concernant une travailleuse·eur, une administratrice·teur, le comité voit aussi à empêcher cette personne d'être en contact avec la plaignante et les enfants dans le cadre de son travail.
3. À moins que le comité juge que cela pourrait nuire au processus ou à la sécurité d'une personne, il informe la personne concernée qu'il y a eu plainte à son sujet. Il lui demande de mettre par écrit les faits relatifs à la plainte et de lui transmettre cette information au cours de la semaine qui suit.

Traitement de la plainte (suite)

4. Le comité informe la Collective qu'il y a eu plainte au sujet d'une ou de plusieurs de ses membres et que le comité est activé.
5. Le comité organise une rencontre avec chaque partie dans les plus brefs délais possibles afin de faire la lumière sur les faits relatifs à la plainte.
6. Le comité présente un rapport et des recommandations à la Collective ainsi qu'un échéancier pour finaliser le dossier. Le comité devrait idéalement conclure le dossier six semaines après réception de la plainte.
7. À moins d'obligation légale, les membres du comité et de la Collective sont tenus à la confidentialité. Une copie du rapport du comité est remis à la Collective, aux personnes impliquées et toute autre instance directement concernée. Ce rapport contient les conclusions générales sans aucune information nominative.
8. La plainte officielle est archivée dans un dosser confidentiel accessible seulement par la coordination en administration d'À Hauteur d'enfant.
9. Si la plainte implique un·e formatrice·teur dans le cadre de ses fonctions, la conclusion du dossier sera transmise au ROEQ, puisque la certification des formatrices·teurs relève du ROEQ.