
Voici la procédure à suivre pour formuler une plainte écrite :

Étape 1 – Rédaction et envoi de la plainte écrite

- La personne insatisfaite remplit le formulaire de plainte (annexe 1) ou rédige une lettre contenant les informations demandées dans le formulaire.
- Le formulaire est disponible auprès de l'administration de l'organisme et sur le site web de l'organisme.
- Le document est envoyé au Comité de gestion des plaintes de TUOI

Étape 2 – Recevabilité de la plainte et première communication

La plainte est jugée recevable si :

- Elle est déposée par écrit à Trait d'Union Outaouais
- Elle porte sur les services de l'organisme en fonction de sa mission et de ses programmes.

La plainte est refusée si :

- Elle est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général. Le membre en est alors informé par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte.

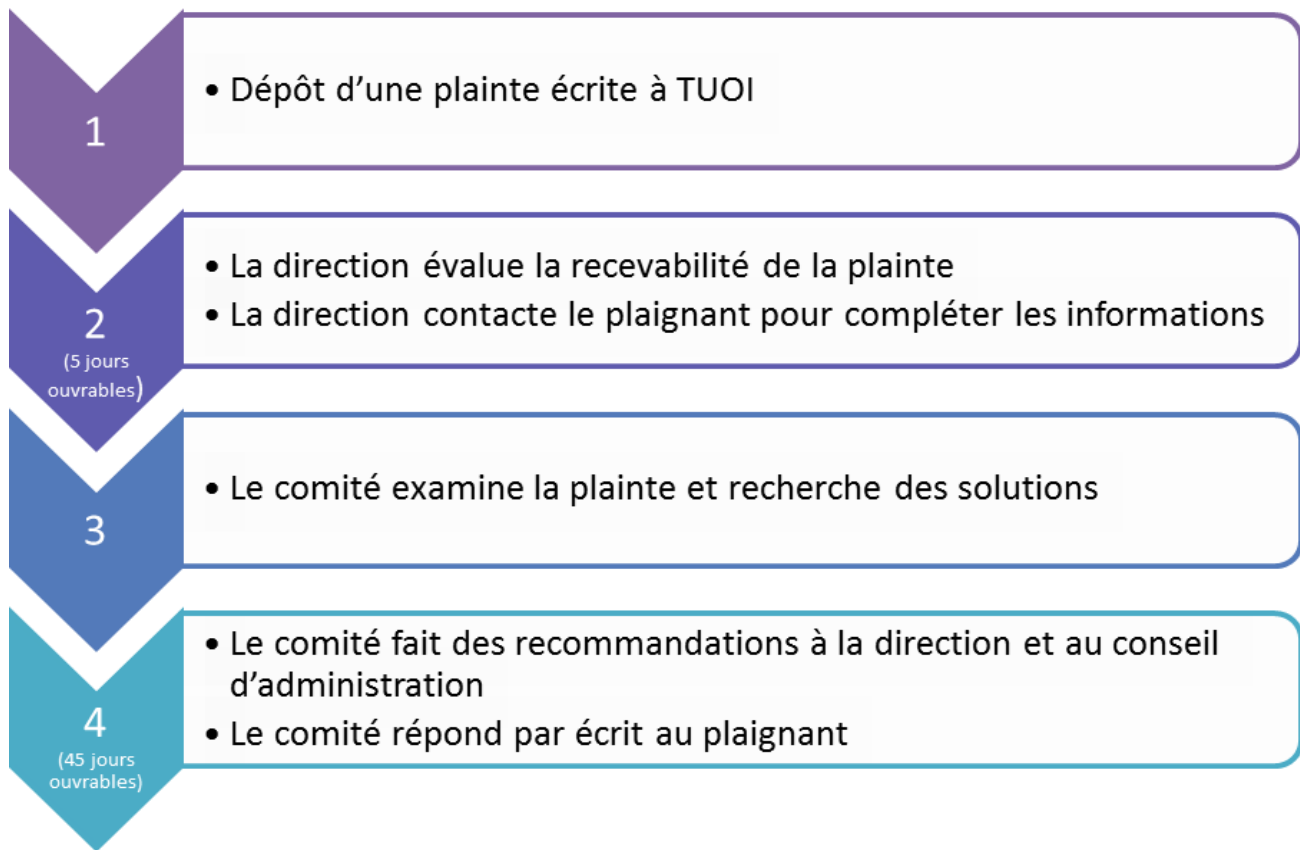
Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, la directrice générale ou son représentant communique par téléphone avec la personne l'ayant formulée, afin de compléter les informations et de répondre aux questions quant aux étapes subséquentes.

Étapes 3 – Examen de la plainte

- La direction générale ou son représentant recueille les informations auprès des autres personnes concernées à l'interne afin de compléter le dossier.
- La plainte et les informations recueillies sont présentées au comité des plaintes qui pour examen et recherche de solutions.
- La plainte formulée est traitée dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception.

Étapes 4 – Conclusion, mesures correctives et recommandations

- Selon l'ensemble des informations reçues, une plainte se révèle fondée quand le comité juge que la personne a subi un préjudice potentiel ou réel.
- Le comité fait parvenir par écrit ses recommandations à la direction générale et au conseil d'administration quant aux correctifs jugés nécessaires et ceux-ci doivent appliquer les mesures selon leurs champs de compétence respectifs.
- Le comité livre ses conclusions à la personne qui a déposé la plainte par l'entremise d'une lettre dans laquelle on retrouve :
 - les conclusions auxquelles l'examen de la demande a donné lieu
 - les mesures correctives qui seront apportées s'il y a lieu
 - les autres recours qu'elle peut exercer si elle demeure insatisfaite.
- Le comité des plaintes transmet au conseil d'administration un bilan des plaintes tous les 6 mois, s'il y a lieu.



La personne qui demeure insatisfaite de la réponse obtenue après l'examen de sa plainte par TUOI, peut s'adresser au Protecteur du citoyen :

Protecteur du citoyen

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Tél. : 1 800 463-5070

Courriel : [✉ protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

[Site Web du Protecteur du citoyen](#) 