

<b>POLITIQUE :</b>	<b>Politique de plainte du consommateur</b>
<b>SERVICE ÉMETTEUR :</b>	Ressources humaines
<b>DATE D'ÉMISSION :</b>	Octobre 2012
<b>DATE DE RÉVISION :</b>	Octobre 2013

## ÉNONCÉ DE POLITIQUE :

---

La Société canadienne de l'ouïe (SCO) s'engage à fournir un excellent service. Nous reconnaissons que, de temps à autre, il peut y avoir des plaintes et que nos consommateurs et parties prenantes ont le droit de nous en informer. Nous sommes également d'avis que la façon dont nous gérons les plaintes devrait être rapide, équitable et respectueuse. La présente politique explique la méthode et les directives appliquées par la SCO pour résoudre les préoccupations et les plaintes relatives à sa prestation de services.

### Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard des politiques, des procédures, des employés ou de la qualité des services de la SCO. En voici quelques exemples :

- la conviction que la SCO n'a pas rempli ses obligations, telles que convenues
- le non-respect des politiques ou procédures
- un retard inacceptable dans le cadre de la prestation de services
- une erreur commise par le personnel
- la violation de la confidentialité ou des règles relatives à la vie privée
- des actions ou déclarations du personnel impolies ou inutiles
- le refus de l'accès à la communication (par ex. refus de services d'interprétation, etc.)
- une discrimination faite par la SCO

Une plainte peut être reçue en personne verbalement ou en ASL/LSQ, par téléphone ou ATS, par Skype à [complaints.chs](mailto:complaints.chs), par message écrit remis en mains propres, envoyé par la poste, faxé ou transmis par courriel. Les courriels peuvent être envoyés au directeur régional ou au directeur de programme à [complaints@chs.ca](mailto:complaints@chs.ca).

La procédure pour porter plainte est écrite en termes clairs et est à la disposition de tous les membres du public. Nous nous engageons à fournir l'occasion d'expliquer le problème, à réagir rapidement et à donner un suivi jusqu'à la résolution du problème.

## PROCÉDURE :

---

### Procédure de dépôt de plainte

Consulter l'[organigramme](#).

### Directives de mise en œuvre

1. Nous informerons le consommateur que nous avons bien reçu sa plainte.
2. La confidentialité sera respectée en tout temps. Nous ne communiquerons les renseignements privés qu'au personnel approprié de la SCO.
3. Si nécessaire, la SCO arrangera l'intervention d'un interprète en langue des signes, un service de sous-titrage ou d'autres options de communication afin d'aider le consommateur à partager avec nous les détails de sa plainte.
4. La Société canadienne de l'ouïe fournira au consommateur les renseignements requis en anglais, français, ASL ou LSQ. Si l'information doit être communiquée dans une autre langue, nous prendrons les mesures nécessaires.
5. La SCO mènera une enquête sur chaque plainte, de façon équitable et en faisant preuve de respect envers toutes les parties impliquées.
6. La SCO obtiendra les renseignements requis pour étudier correctement la plainte.
7. Le directeur régional (DR) informera et consultera le directeur de programme (DP) concernant toutes les plaintes relatives à son programme.
8. Nous informerons le consommateur que nous avons bien reçu la plainte dans un délai maximum de cinq jours ouvrables à compter de sa réception, et nous nous efforcerons de passer en revue et de répondre à la plainte sous 20 jours ouvrables.
9. Si une plainte n'a pas été résolue dans un délai de dix jours ouvrables, nous fournirons au consommateur un rapport sur l'avancement de la procédure.
10. La plainte ne sera pas incluse dans le dossier courant du consommateur. Elle sera placée dans un dossier séparé afin de garantir la confidentialité du consommateur.
11. Le formulaire de plainte ainsi que les notes sur l'avancement de la procédure seront conservés dans la région ou par le service concerné par la plainte.
12. La SCO donnera au consommateur, dans la langue de son choix, des explications claires et compréhensibles sur la manière dont les décisions ont été prises en lien avec la plainte. Cette communication se fera verbalement, en ASL ou en LSQ. Le consommateur recevra également un courrier confirmant la teneur de cette discussion.

13. Si le consommateur n'est pas satisfait de la façon dont la SCO a traité la plainte, il peut faire appel auprès du vice-président (VP) chargé des programmes et services. Si le consommateur n'est toujours pas satisfait du résultat, il peut demander à ce que le président-directeur général examine la plainte. Suite à cela, la décision peut ou non être modifiée.
14. L'ensemble du personnel de la SCO doit comprendre le fonctionnement de la Politique de plainte et collaborer avec la SCO en vue de résoudre les plaintes.
15. Les plaintes sont utilisées afin d'améliorer les services, politiques et procédures. Les commentaires, les plaintes et les compliments des consommateurs aident la SCO à améliorer ses services, politiques et procédures.

Formulaires :

[Formulaire de rapport relatif à la plainte d'un consommateur](#)

[Organigramme de la procédure de plainte d'un consommateur](#)

[Formulaire de résumé destiné au consommateur](#)

[Directives pour la rédaction d'un courrier de réponse destiné au plaignant](#)

[Formulaire de suivi de la plainte d'un consommateur](#)

<b>APPROUVÉ PAR :</b>	<b>DATE :</b>
Équipe de direction générale	Octobre 2012