



Plaintes déposées par des tiers

But

La présente politique a pour but d'établir un mécanisme visant à garantir que les préoccupations soulevées par des tiers sont traitées de façon appropriée et en temps opportun. Les objectifs de la politique de gestion des plaintes sont les suivants :

- préserver l'intégrité et la crédibilité du processus d'agrément;
- assurer un processus juste et ouvert dans le cadre duquel les intervenants peuvent soulever leurs préoccupations et questions relatives à la conformité d'un programme aux exigences d'agrément;
- fournir un mécanisme de responsabilisation de l'organisme d'agrément vis-à-vis du public.

Politique :

1. Le CoAFTR est responsable de l'agrément des programmes de formation en thérapie respiratoire. Il n'agira pas à titre d'arbitre pour trancher un différend entre un individu et un programme agréé sur des questions relevant de l'admission, de la diplomation, des frais facturés, etc.
2. Si un tiers (tierce partie) a lieu de croire qu'un programme agréé puisse être en non-conformité avec une ou plusieurs exigence(s) d'agrément, la partie peut soumettre une plainte formelle au CoAFTR.
 - 2.1. La plainte doit décrire une (des) préoccupation(s) précise(s) par rapport au programme et/ou identifier une ou plusieurs exigence(s) d'agrément qui n'est/ne sont pas respectée(s).
 - 2.2. La plainte doit inclure des preuves à l'appui de la (des) préoccupation(s) citée(s).
3. La confidentialité du plaignant est protégée par le CoAFTR à moins que la divulgation de l'identité n'ait été autorisée, ou que la divulgation ne soit nécessaire en raison d'une action en justice.
4. Les réviseurs de programme, les membres du CoAFTR et le personnel de la SCTR doivent préserver la confidentialité de tous les renseignements relatifs au programme et à l'évaluation.

Procédures :

1. En déposant une plainte au CoAFTR, la tierce partie doit démontrer qu'elle a tenté de régler la plainte directement avec les responsables du programme/de l'établissement en suivant la procédure établie ou la procédure de griefs du programme/de l'établissement. Si la tierce partie ne réussit pas à régler la plainte avec les responsables du programme/de l'établissement ou si



elle est d'avis que les préoccupations n'ont pas été abordées comme il se doit, elle peut soumettre une plainte de non-conformité au CoAFTR par écrit.

2. Afin qu'une telle préoccupation soit évaluée par le CoAFTR, une lettre signée et datée doit être acheminée au secrétariat du CoAFTR avec tous les documents à l'appui disponibles. Par la suite, le CoAFTR évaluera la plainte à la lumière du Mandat et des Règlements de procédure du CoAFTR, et du Manuel d'agrément. S'il n'y a aucune violation de ces documents, le CoAFTR affirmera sa compétence et renverra la question au plaignant.
 - 2.1. La lettre de plainte doit inclure ce qui suit :
 - a) une description de la nature de la plainte et les politiques ou procédures d'agrément qui, de l'avis du plaignant, ne sont pas respectées par le programme. Le plaignant doit fournir des données justificatives;
 - b) une preuve que le plaignant a déployé des efforts raisonnables pour régler la plainte, ou encore que de tels efforts auraient été inutiles, avec attestation / documentation
 - c) si la plainte provient d'un étudiant ou membre du corps professoral/personnel enseignant de l'établissement, que le plaignant a épuisé tous les mécanismes institutionnels de griefs et d'examen avant de soumettre une plainte au CoAFTR, et
 - d) une lettre explicative signée qui précise le nom et les coordonnées du plaignant ainsi que son lien avec le programme, permettant au CoAFTR de confirmer et de communiquer avec la source de la plainte. Toute plainte doit être acheminée à la présidence du CoAFTR, à la Société canadienne des thérapeutes respiratoires. Les lettres ou formulaires soumis sans signature ou documentation à l'appui ne seront pas pris en considération.
3. Quand il ou elle reçoit une plainte écrite, le (la) directeur(trice) de l'Agrément en fait immédiatement parvenir copie conforme au CoAFTR pour l'en aviser. Le CoAFTR dispose d'un délai de 30 jours pour décider s'il donnera ou non suite à une plainte. La décision du CoAFTR repose sur la détermination de la pertinence de la plainte et à savoir si elle relève ou non du domaine de l'agrément. Si les questions soulevées ne sont pas pertinentes ou ne relèvent pas du domaine de l'agrément, le CoAFTR ne donnera pas suite à la plainte et le plaignant sera informé de la décision.
4. Si le CoAFTR juge que la question est pertinente, le CoAFTR avise immédiatement le programme en question du dépôt d'une plainte par un tiers. Le CoAFTR demande également au programme concerné de produire une réponse dans un délai de 30 jours.



CANADIAN SOCIETY OF RESPIRATORY THERAPISTS
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES THÉRAPEUTES RESPIRATOIRES

Historique de la politique

Approuvée par le conseil d'administration de la SCTR le 27 mai 2009.

Révisions approuvées par le conseil d'administration de la SCTR le 24 mai 2016. (Révisions apportées aux échéanciers et pour éliminer le chevauchement d'autres politiques de la SCTR)