

Politique officielle en matière de plaintes et de dénonciations

Objet

Le Conseil canadien de l'agrément des programmes de massothérapie (CMTCA) s'engage à collaborer avec les programmes de ses clients et le public en vue d'améliorer continuellement la formation en massothérapie au Canada et d'en inspirer l'excellence. La présente politique vise à assurer un examen équitable et rapide de toutes les plaintes et de toutes les préoccupations des dénonciateurs, sans crainte de subir des préjugés ou des représailles, dans les limites du processus d'examen, tout en garantissant au plaignant que sa confiance ne sera pas trahie. Nous prenons toutes les plaintes au sérieux et nous ferons de notre mieux pour résoudre les problèmes avec rapidité et professionnalisme.

L'objet de la présente politique est de décrire les procédures à suivre pour traiter les plaintes suivantes :

1. les plaintes d'ordre général;
2. les préoccupations du dénonciateur relatives à la violation par un programme de massothérapie de son statut d'agrément.

Définitions

Plainte :

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard de n'importe quel aspect des services du CMTCA qui s'inscrivent dans le champ d'application de son processus d'agrément.

Dénonciateur :

Un dénonciateur est une personne qui, de bonne foi, transmet ou est sur le point de transmettre, sans crainte de représailles, la violation présumée par un programme de son statut d'agrément ou toute autre inconduite concernant le processus d'agrément.

Procédure

L'examen initial de la plainte ou de la dénonciation permet de déterminer s'il existe des motifs pour justifier l'ouverture d'un dossier et s'il convient de procéder à une enquête plus approfondie.

La confidentialité du plaignant sera préservée. Toutefois, dans le cas où une enquête plus approfondie se révélerait nécessaire, il se peut que son identité doive être révélée.



Rapport

Les plaignants peuvent déposer une plainte ou dénoncer une préoccupation de la manière suivante :

- par téléphone au 416 466-3427
- sur notre site Web à l'adresse <https://www.cmtca.ca/contactlang=fr>
- par courriel à l'adresse info@cmtca.ca
- en demandant et en remplissant le FORMULAIRE de plainte et de dénonciation officiel du CMTCA

Accusé de réception

Toutes les plaintes feront l'objet d'un accusé de réception dans les trois (3) jours ouvrables suivant leur réception. L'accusé de réception comprendra le nom et les coordonnées de la personne qui se chargera de traiter la plainte.

Enquête

La personne assignée à la plainte mènera une enquête approfondie et objective. Cela peut supposer de réaliser un entretien avec le plaignant ou avec toute autre personne impliquée et d'examiner toute documentation pertinente qui s'y rattache.

Résolution

Le CMTCA fera de son mieux pour résoudre toutes les plaintes dans les cinq (5) jours ouvrables suivant leur réception. Si cela n'est pas possible, nous tiendrons le plaignant informé de l'avancement de l'enquête et lui fournirons une estimation du délai de résolution.