

1. Formulation et soumission de la plainte par écrit

La plainte doit être formulée par écrit et adressée directement et uniquement à l’ombudsman. Celle-ci doit être transmise par la poste. Dans tous les cas, celle-ci doit être signée et datée. La personne qui porte une plainte peut, par ailleurs, se faire représenter par un tiers. Un formulaire préformaté peut être prévu à cette fin.

2. Évaluation de l’admissibilité de la plainte par l’ombudsman

L’ombudsman juge d’abord si la plainte est recevable dans les 10 jours de sa réception. Dans le cas contraire, il confirme par écrit sa décision au plaignant.

3. Analyse de la plainte par l’ombudsman

L’ombudsman analyse la plainte en consultant toutes les personnes jugées utiles. Dans les trente jours suivant la réception de la plainte, il rédige une lettre adressée au plaignant dans laquelle il présente toutes les recommandations.

4. Transmission des recommandations au conseil d’administration

En même temps, tout en conservant la confidentialité du plaignant, il fait part de ses recommandations au représentant désigné par le conseil d’administration qui en assure alors le suivi et la confidentialité.

Figure 1. Étapes du cheminement d’une plainte

