**Recours contre le refus d’une demande de
services dans le cadre du programme de logement transitoire**

REMARQUE : les organisations sont invitées à adapter ces exemples de matériel à leurs besoins et à leur travail. Vous pouvez modifier la formulation pour qu’elle corresponde aux termes préférés de votre organisation (par exemple, survivant ou participant à un service). Avant d’utiliser ce modèle, supprimez toutes les notes en gris et veillez à remplacer toutes les sections surlignées par les informations spécifiques à votre programme.

Nous vous remercions d’avoir posé votre candidature au nom du programme TH. Veuillez noter qu’en raison des critères d’éligibilité et de la capacité globale du programme, nous ne pouvons malheureusement pas accepter tous les candidats. Si vous avez fait une demande de logement et que vous estimez que les services vous ont été injustement refusés, vous pouvez initier un recours contre la décision de refus.

Le nom du programme TH se réserve le droit de maintenir la décision initiale s’il le juge approprié et prend en dernier ressort toutes les décisions finales d’acceptation et de refus. Un demandeur ne peut initier un recours qu’une seule fois de chaque décision de refus. Le refus de participer au programme ne vous empêche pas de présenter une nouvelle demande de services à un autre moment.

Étapes de la procédure de recours :

1. Expliquez les raisons de votre recours par écrit en utilisant le formulaire de recours (veuillez noter que ce formulaire peut être dicté verbalement ou traduit si nécessaire). Soumettez le formulaire de recours, accompagné de tous les documents pertinents et justificatifs, au gestionnaire du programme, par courrier ou en personne. (indiquer l’adresse)
2. Votre recours sera examiné dans les 48 heures (2 jours ouvrables) suivant sa réception. Une réunion sera alors programmée dans les 5 jours ouvrables.
3. Vous pouvez vous faire accompagner à la réunion de recours par une personne de confiance de votre choix. Le gestionnaire du programme TH et tout autre membre du personnel impliqué dans le programme seront présents. Cette réunion vous donnera l’occasion d’expliquer votre recours et les raisons pour lesquelles vous pensez que les services vous ont été refusés à tort. Une décision finale sera prise dans les 24 heures (1 jour ouvrable) suivant la réunion de recours et vous sera communiquée par écrit (ou dictée verbalement sur enregistrement audio).
4. Si une place est disponible dans le programme TH, elle sera conservée jusqu’à ce que votre recours ait été examiné et qu’une décision finale ait été prise.
5. Si vous n’êtes pas satisfait du résultat de votre recours, vous pouvez demander à rencontrer le directeur exécutif. Le directeur exécutif examinera votre recours dans les 72 heures (3 jours ouvrables). Remarque : votre programme peut modifier ce document et fournir des informations plus spécifiques sur le déroulement de ce processus. Par exemple, en expliquant si le DE planifiera un appel ou une réunion de suivi.
6. Une copie de votre formulaire de recours original et de tous les résultats pertinents vous sera remise et sera conservée dans le dossier du nom du programme TH.

**Formulaire de recours en cas de
refus d’accès aux services du programme de logement transitoire**

### Date du jour :

Nom :

Méthode préférée de contact sûr (numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique) :

Si nous vous contactons par téléphone, pouvons-nous laisser un message en toute sécurité ?

🞎 Oui 🞎 Non

Si non, quel serait le meilleur jour et la meilleure heure pour appeler ?

Existe-t-il des instructions particulières pour l’envoi de messages, par téléphone ou par e-mail (par exemple, certains mots à ne pas utiliser, certains moments de la journée où il ne faut pas laisser de messages) ?

Date de votre demande de logement :

Date à laquelle vous avez été informé que vous n’étiez pas accepté dans ce programme TH :

Nom et fonction de la personne qui vous a informé de la non-acceptation :

Raison donnée pour la non-acceptation :

Décrivez brièvement votre recours. Veuillez indiquer les raisons pour lesquelles vous estimez que des services devraient vous être proposés et joindre des copies de tous les documents pertinents ou justificatifs. Utilisez des pages supplémentaires si nécessaire.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature du demandeur Date Signature du gestionnaire du programme Date

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**À remplir uniquement par le personnel du programme TH :**

Date de la réunion de recours :

Toutes les personnes présentes à la réunion de recours (noms et rôles/fonctions) :

Résultat de la réunion de recours (services acceptés ou refusés) :

Explication de la réponse au recours du demandeur :

Demande de réunion avec le directeur exécutif ? 🞎 Oui 🞎 Non

Date et résultat de la réunion avec le directeur exécutif :

Prochaines étapes :

Date à laquelle le demandeur est informé de la décision finale/clôture du recours :

Signature du gestionnaire du programme Date

Signature du directeur exécutif Date