

Politique sur la procédure d'examen des plaintes sur ses services

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL)

La présentation ● Les objectifs ● La procédure ● Le rapport ● La révision

➔ Cette politique s'adresse à toutes les personnes qui sont insatisfaites des services reçus du CAAP BSL
Mars 2019

1. PRÉSENTATION

Le régime d'examen des plaintes prévu dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LRQ, c. S-4.2) prévoit *qu'une personne insatisfaite des services d'un organisme communautaire peut porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité du service du Centre intégré de santé et de services de sa région. L'organisme doit, notamment, être à but non lucratif, lié au domaine de la santé et des services sociaux, et administré par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs de ses services ou de membres de la communauté qu'il dessert. S'il n'est pas satisfait de la conclusion, il peut faire appel auprès du Protecteur du citoyen.*

☛ Sans se substituer à la Loi, le CAAP BSL désire permettre et donner le choix à la personne de s'adresser en premier lieu à l'organisme.

2. OBJECTIFS

La présente politique vise à assurer **une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnable**. Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population. Elle permet au CAAP BSL d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui est soumis.

3. PROCÉDURE

Première étape – réception de la plainte

1- **Il est préférable que la plainte soit écrite.** Lorsqu'une plainte est faite verbalement, nous conseillons alors de la faire par écrit et de la faire parvenir au comité de déontologie et de traitement des plaintes à l'adresse suivante :

Comité de déontologie et de traitement des plaintes

CAAP BSL

**125, boul. René-Lepage Est, bureau
311**

Rimouski (Québec) G5L 1N9

Courriel: soutien@caapbsl.org

2- Afin de faciliter l'analyse, la plainte doit faire état des **informations** suivantes :

- les nom et prénom, l'adresse, le numéro de téléphone de la personne qui porte plainte;
- l'objet de la plainte;
- un exposé des faits;
- les résultats attendus de la plainte;
- la signature de la personne.

Deuxième étape – recevabilité de la plainte

1- Une plainte est **recevable si elle vise les services reçus ou qui auraient dû être reçus** du CAAP BSL.

L'étude d'une plainte dont le plaignant est anonyme est laissée à la discrétion de la présidence.

- 2- Le comité doit remettre à la personne qui porte plainte par écrit **un avis indiquant la date de réception** de la plainte, et ce, dans les plus brefs délais.
- 3- Si la plainte s'avère irrecevable, le même avis sera transmis, avec la raison de l'irrecevabilité, sauf dans le cas d'une plainte anonyme.

Troisième étape – examen de la plainte

- 1- Le comité de déontologie et de traitement des plaintes **traite la plainte**. Dans le cas où un membre du comité est impliqué dans l'objet de plainte, une personne extérieure à l'organisme s'ajoute au comité et les responsabilités en regard de cette politique seront attribuées à un autre membre du conseil d'administration.
- 2- La personne qui a déposé sa plainte et les personnes impliquées au sein de l'organisme pourront **présenter leurs observations au comité**.
- 3- **Au besoin**, ces personnes doivent **fournir les renseignements nécessaires à l'étude de la plainte dans les trente jours**. À cette fin, le comité doit agir en conformité avec la Politique sur la protection des renseignements personnels.

De même, elles doivent, sauf excuse valable, **assister à toute rencontre si elles sont convoquées**.
- 4- Une fois l'examen de la plainte terminé, on doit **statuer sur le bien-fondé de la plainte** selon les critères précisés à l'étape suivante.

Quatrième étape – conclusions, mesures correctives et recommandations

- 1- Le responsable du comité doit, le plus rapidement possible et avant l'expiration du **délai de quarante-cinq jours**, **informer la personne des conclusions motivées** auxquelles l'examen de la plainte a donné lieu et, par

la même occasion, **informer la personne des modalités du recours** que celle-ci peut exercer auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent.

Le comité qui fait défaut de communiquer ses conclusions motivées à la personne qui a fait une plainte dans le délai prescrit est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives.

- 2- Selon les **conclusions**, l'organisme doit apporter les **mesures correctives nécessaires** relevant de sa compétence dans les meilleurs délais.
- 3- En cas de recours judiciaire fondé sur les mêmes faits, l'étude de la plainte est laissée à la discrétion du comité, mais la personne doit en être informée par écrit.

4. RAPPORT

La personne responsable doit informer le conseil d'administration des conclusions de la plainte. Elle **dresse une fois par année un rapport sur l'application de la présente politique**.

Ce rapport doit contenir :

- le nombre de plaintes reçues
- les motifs de plainte
- les délais d'examen des plaintes
- les suites et mesures correctives apportées

Il peut également contenir toute **information jugée pertinente** et la ou les **recommandations visant l'amélioration des services**.

5. RÉVISION

La présente politique doit faire l'objet d'une **révision tous les trois ans** ou lorsque jugé nécessaire par le conseil d'administration.

