

PLAINTES DES CLIENTS

Administration

Responsable	Direction générale
Destinataires	Personnel, bénévoles, stagiaires
Date d'approbation	Septembre 2024
Numéro	F-13

CONTEXTE

Le CSC Vanier traite avec attention, respect et confidentialité toutes les plaintes du public, dans une optique d'amélioration continue de la qualité de ses services. Cette politique s'applique à l'ensemble des intervenants du Centre, y compris ceux qui sont membres d'un ordre professionnel, et couvre les plaintes liées à l'inconduite, l'incapacité professionnelle, ainsi qu'aux services offerts par le Centre.

- a) Le Centre a l'obligation d'informer les clients de l'existence de cette politique et de la procédure afférente. Une copie de celle-ci est remise à tout client en faisant la demande.
- b) Afin de permettre l'examen des informations confidentielles liées à une plainte, le client doit autoriser un tiers à accéder aux faits contenus dans son dossier (voir politique PS-17-Confidentialité et protection des renseignements personnels).
- c) Les plaintes peuvent être formulées par écrit ou oralement. Une plainte orale recevra une réponse orale, tandis qu'une plainte écrite sera suivie d'une réponse écrite.
- d) La gestion des plaintes relève d'abord de la Direction du service concerné.
- e) Dans la mesure du possible, une entente informelle sera recherchée entre le client/plaignant et l'employé concerné, avant de recourir aux procédures formelles.
- f) Chaque plainte est analysée de manière impartiale et individuelle. Une enquête est menée et une conclusion sera rendue dans un délai raisonnable, afin d'éviter tout retard pouvant nuire au client ou d'imposer un stress excessif à l'employé concerné.

PROCÉDURES

1. PLAINTÉ EN PERSONNE OU PAR TÉLÉPHONE

- 1.1 La Direction du service s'assure que le plaignant a discuté du problème avec l'employé concerné. Si cela n'a pas été fait, elle encourage le plaignant à entreprendre cette démarche, ou, si le client le préfère, la Direction peut intervenir directement dès le départ.
- 1.2 Si la discussion n'a pas permis de résoudre le problème à la satisfaction du plaignant, ce dernier peut demander l'intervention de la Direction du service.
- 1.3 Lorsque la Direction du service intervient dans le règlement d'une plainte recevable, qu'elle soit téléphonique ou en personne, elle remplit le formulaire de plainte (en annexe).

- 1.4 Une copie du formulaire de plainte est transmise au superviseur de l'employé concerné ainsi qu'à l'employé lui-même, dans un délai maximal de 7 jours suivant l'incident.
- 1.5 L'employé complète la section prévue du formulaire, où il explique les circonstances ayant conduit à la plainte et propose des solutions potentielles. Il remet cette section remplie à son superviseur dans un délai maximal de 7 jours après l'avoir reçue.
- 1.6 Le superviseur examine les informations recueillies et détermine les mesures à prendre. En cas de plainte concernant les services d'un intervenant professionnel, le superviseur peut solliciter l'avis d'autres employés ou intervenants du Centre. Si un avis extérieur est nécessaire, le client devra donner son consentement pour le partage des informations. Le superviseur informe ensuite la Direction générale des démarches entreprises et des actions envisagées.
- 1.7 La Direction du service communique au plaignant les résultats des démarches effectuées, et une copie du formulaire complété est remise à l'intervenant concerné.
- 1.8 Si le problème n'est toujours pas résolu à la satisfaction du plaignant, il revient à ce dernier d'entreprendre des démarches supplémentaires. La Direction générale informera le plaignant des options disponibles, telles que le dépôt d'une plainte auprès de la présidence du conseil d'administration ou du Collège/Ordre professionnel de l'intervenant concerné.

2. PLAINTÉ PAR ÉCRIT

- 2.1 La direction du service remplit un formulaire de plainte dès réception d'une plainte écrite recevable.
- 2.2 Une copie du formulaire, ainsi que la lettre du plaignant, est envoyée au superviseur de l'employé concerné et à l'employé lui-même, au plus tard 7 jours après la réception de la plainte.
- 2.3 Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les 72 heures suivant la réception de la plainte.
- 2.4 L'employé concerné complète la section appropriée du formulaire en fournissant des explications sur les circonstances entourant la plainte ainsi que des propositions de solution. Ce formulaire doit être retourné au superviseur dans les 7 jours suivant sa réception.
- 2.5 Le superviseur examine les informations et détermine les mesures à prendre. Il peut solliciter l'avis d'autres intervenants professionnels du centre. Le superviseur informe la direction du service des actions entreprises.
- 2.6 La direction du service informe le plaignant par écrit des conclusions et des options disponibles si ce dernier n'est pas satisfait, telles que la possibilité de soumettre une plainte à la présidence du conseil d'administration ou à l'ordre professionnel de l'intervenant concerné.
- 2.7 La direction du service tient informée la direction générale tout au long du processus.
- 2.8 Si le plaignant demeure insatisfait, il peut contacter la direction générale, qui est tenue de répondre. Si le plaignant reste insatisfait des démarches de la direction générale, il peut

s'adresser à la présidence du conseil d'administration. Dans ce cas, la direction générale doit informer le comité exécutif du conseil lors de sa prochaine réunion.

2.9 Le comité exécutif, au nom du conseil d'administration, déterminera la solution finale à la plainte. Cette décision est ensuite communiquée au plaignant et à la direction générale par la présidence du conseil d'administration.

2.10 Les clients sont encouragés à utiliser cette procédure de plainte. Toutefois, dans certains cas, cette procédure peut être inappropriée, et les démarches suivantes s'appliquent :

- Si le plaignant refuse de suivre les étapes mentionnées et souhaite contacter directement le conseil d'administration :
 - Il est référé à la direction générale, qui lui explique la procédure formelle à suivre.
 - Le plaignant doit soumettre une plainte écrite à la présidence du conseil d'administration, détaillant la nature de son insatisfaction.
- Si la plainte n'a pas été transmise à la direction générale pour résolution, la présidence du conseil d'administration renverra la plainte à la direction générale.
- Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution apportée par la direction générale, la présidence soumet la plainte au comité exécutif pour analyse et résolution.
- Si le plaignant est agité et que les intervenants ne se sentent pas à l'aise pour récolter des informations, la direction générale ou son remplaçant interviendra immédiatement.

3. Preuves ou soupçons de mauvaise conduite :

3.1 Si, après discussion avec le superviseur de l'intervenant professionnel, des preuves suffisantes ou des soupçons d'inconduite, d'incompétence ou d'incapacité professionnelle émergent, la direction du service agira comme suit :

- a) Demander à l'intervenant professionnel de rédiger une réponse écrite sur l'incident.
- b) Informer l'intervenant professionnel de son droit à consulter un avocat.e.
- c) Informer la direction générale, qui informera à son tour le comité exécutif du conseil d'administration des mesures prises.
- d) Obtenir un avis juridique et décider de la suite à donner aux allégations.

3.2 Pendant l'examen des allégations, qui peut inclure l'implication du Collège ou de l'Ordre professionnel, l'intervenant professionnel peut être suspendu. À l'issue de l'enquête, et selon la gravité des résultats et des dommages causés, la direction générale prendra l'une des mesures suivantes :

- Réintégrer l'intervenant professionnel dans ses fonctions, avec ou sans restriction.
- Imposer un congé avec formation ou thérapie obligatoire.

- Appliquer des mesures disciplinaires progressives (voir la Directive sur les mesures disciplinaires).

3.3 En cas de congédiement, la direction générale doit envoyer un rapport au Collège ou à l'Ordre professionnel approprié dans les 30 jours suivant le congédiement, ou conformément aux règles en vigueur.

4. Assurance et litige :

- 4.1 Lorsqu'un client annonce verbalement ou par écrit son intention d'entamer une poursuite contre le Centre ou un membre de son personnel, la direction générale doit être immédiatement informée.
- 4.2 La direction générale informera par écrit l'intervenant professionnel concerné ainsi que la compagnie d'assurance du Centre, en suivant les directives de la police d'assurance applicable. Si l'intervenant est en cause, il doit prévenir son assureur dès qu'il en prend connaissance.
- 4.3 Tous les membres du personnel sont tenus de coopérer pleinement avec la compagnie d'assurance et ses représentants, en fournissant toutes les informations pertinentes.

5. Collèges et ordres professionnels dans le domaine de la santé, des services sociaux et communautaires et des services juridiques :

- 5.1 Les collèges et ordres professionnels, par l'intermédiaire de leurs comités de plaintes, traitent les plaintes concernant leurs membres conformément aux lois en vigueur. Par exemple, les comités du domaine de la santé sont régis par la Loi des mesures disciplinaires sur la santé et la Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées.

6. Violence, harcèlement et discrimination :

- 6.1 Le CSC Vanier a mis en place une politique spécifique pour les cas de violence, de harcèlement et de discrimination. Dans ces situations, la politique du Conseil d'administration doit être suivie.

FORMULAIRE DE PLAINTE DES CLIENTS**1. Informations du client**

Nom : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Courriel : _____
Numéro de dossier (le cas échéant) : _____

2. Détails de la plainte

Date de l'incident : _____
Heure de l'incident : _____
Lieu de l'incident : _____

3. Nature de la plainte

Veuillez décrire en détail votre plainte :

4. Personne(s) impliquée(s)

Veuillez indiquer le nom des employés ou autres personnes impliquées, si applicable :

5. Témoins

Y a-t-il des témoins de l'incident ?

- Oui / Non (Cochez la case appropriée)
Si oui, veuillez fournir leurs noms et coordonnées :

6. Actions déjà entreprises

Avez-vous déjà contacté notre Centre pour résoudre cette question ?

- Oui / Non (Cochez la case appropriée)
Si oui, quand et comment ?



7. Résultat souhaité

Que souhaitez-vous que nous fassions pour résoudre cette plainte ?

8. Autres commentaires ou informations

Veillez fournir toute autre information que vous jugez pertinente :

9. Signature

Je confirme que les informations fournies sont correctes et complètes.

Signature : _____

Date : _____