

Directive sur les plaintes des clients

Directive générale

Le Centre considère avec attention, respect et confidentialité toutes les plaintes du public dans le but d'améliorer la qualité de ses services. Cette directive s'applique à tous les intervenants du Centre, y compris ceux qui sont membres d'un ordre professionnel qui pourraient faire l'objet de plainte pour inconduite, incompétence, incapacité professionnelle, et inclut tous genres de plaintes sur les services du Centre.

Le Centre doit informer les clients de l'existence de cette directive. Le Centre remettra une copie de la directive à tout client qui en fait la demande.

Afin de permettre le partage d'informations confidentielles relatives à une plainte, tout client doit autoriser un tiers à réviser les faits contenus dans son dossier.

La plainte peut être écrite ou verbale. Une plainte verbale reçoit une réponse verbale, une plainte écrite exige une réponse écrite.

Le traitement des plaintes est la responsabilité de la Direction du service sauf dans les deux cas suivants :

- la plainte concerne la politique du Conseil d'administration sur la diversité et l'inclusion
- la plainte est liée à la Loi sur la protection des renseignements (personnels ou médicaux).

Dans l'un ou l'autre de ces cas, le processus est défini dans une autre directive.

Si possible, une résolution informelle sera privilégiée avant d'entamer une procédure formelle.

Le Centre analyse chaque plainte de façon impartiale, fait enquête et présente la résolution de la plainte dans un délai raisonnable afin de ne pas retarder la prestation de services ou causer un stress excessif à l'employé faisant l'objet de la plainte.

Procédures

Toutes les plaintes sont acheminées à la direction du service concerné.

a) *Plainte par téléphone ou en personne*

- a) La direction du service établit si le plaignant a discuté du problème avec l'employé concerné. Si non, il l'encourage à le faire, ou, si le client préfère, la direction du service peut intervenir dès le début.
- b) Si le plaignant n'est pas satisfait à la suite de la conversation, il peut demander l'intervention de la direction du service.
- c) La direction du service complète le formulaire de plainte (en *annexe*) lorsqu'elle intervient dans le règlement d'une plainte recevable, téléphonique ou en personne.
- d) La direction du service transmet une copie du formulaire de plainte au superviseur de l'intervenant professionnel et une copie à l'employé concerné au plus tard 7 jours après l'incident.
- e) L'employé complète la section prévue pour ses commentaires et offre des explications quant aux circonstances qui ont mené à la plainte ainsi que des pistes de solution. Il remet le document complété au superviseur concerné au plus tard 7 jours après l'avoir reçu.
- f) Le superviseur concerné révise les informations recueillies et détermine si des mesures doivent être prises. Dans le cas d'une plainte relative aux services prodigués par un intervenant professionnel, des consultations avec d'autres employés ou intervenants professionnels du Centre peuvent être indiquées. Si le superviseur veut consulter une partie externe au Centre, le client doit signer un consentement au partage de l'information. Le superviseur doit informer la Présidence-direction générale de ses démarches et des mesures à prendre.
- g) La direction du service concerné communique les résultats des démarches entreprises au plaignant et remet une copie du formulaire complété à l'intervenant.
- h) Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction du plaignant, le superviseur doit entreprendre des démarches supplémentaires. La présidence-direction générale informera le client des options à sa disposition (i.e. soumettre une plainte à la présidence du conseil d'administration du Centre et/ou à l'ordre professionnel de l'intervenant concerné par exemple).

b) Plainte par écrit :

Toutes les plaintes sont acheminées à la direction du service concerné.

- i. La direction du service complète le formulaire de plainte lorsqu'elle reçoit une plainte écrite recevable.
- ii. La direction du service transmet une copie du formulaire de plainte au superviseur de l'employé et une copie à l'employé concerné au plus tard 7 jours après la réception de la plainte écrite. Une copie de la plainte écrite doit être attachée au formulaire.
- iii. Un accusé réception est envoyé au plaignant dans les 72 heures de la réception de la plainte.
- iv. L'employé concerné doit compléter la section prévue pour ses commentaires et offrir des explications quant aux circonstances qui ont mené à la plainte ainsi que des pistes de solution. Il remet le document complété à son superviseur concerné au plus tard 7 jours après l'avoir reçu.
- v. Le superviseur révisé les informations recueillies et détermine si des mesures doivent être prises. Dans le cas d'une plainte relative aux services prodigués par un intervenant professionnel, des consultations avec d'autres employés ou intervenants professionnels du Centre peuvent être indiquées.
- vi. La direction du service informe le client par écrit des démarches entreprises. Si le client n'est pas satisfait, il est informé des options à sa disposition (i.e. soumettre une plainte à la présidence du conseil d'administration, et/ou à l'ordre professionnel de l'intervenant par exemple).
- vii. La direction du service tient la Présidence-direction générale informée de l'état de la plainte en tout temps.
- viii. Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction du plaignant, le plaignant peut contacter la Présidence-direction générale qui doit lui répondre. Si le client n'est pas satisfait des démarches entreprises par la Présidence-direction générale, celle-ci en informe le comité exécutif du conseil d'administration lors de la prochaine réunion du comité. Si le client n'est pas satisfait des démarches entreprises par la Présidence-direction générale, il peut contacter la présidence du Conseil d'administration.
- ix. Dans ces cas, le comité exécutif, au nom du conseil d'administration, déterminera la résolution appropriée à la plainte. Cette résolution est finale et la

présidence du conseil d'administration en informe le plaignant ainsi que la Présidence-direction générale.

- x. Les clients sont encouragés à se prévaloir de la procédure de plainte. Toutefois, dans certaines circonstances, le processus formel de résolution de plainte procédure ne peut être utilisé.

Si le plaignant refuse de suivre les étapes du processus formel et veut communiquer directement avec le conseil d'administration, il sera dirigé vers la présidence-direction générale qui l'informera de la démarche formelle pour déposer sa plainte. Il doit soumettre sa plainte par écrit à la présidence du conseil d'administration en détaillant les circonstances qui ont mené à la plainte.

Si la plainte n'a pas été soumise à la Présidence-direction générale pour résolution, la présidence du conseil d'administration renvoie la plainte à la Présidence-direction générale.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la solution proposée par la présidence-direction générale, la présidence du conseil soumet la plainte au comité exécutif du conseil d'administration pour analyse et résolution.

Si le plaignant est agité et que les intervenants ne se sentent pas à l'aise d'obtenir l'information nécessaire au traitement de plainte, la Présidence-direction générale, ou son délégué, sera appelée à intervenir immédiatement.

c) Preuves ou possibilité de preuves de mauvaise conduite

À la suite de ses discussions avec le superviseur d'un intervenant professionnel, et s'il y a des preuves ou des possibilités d'inconduite professionnelle, d'incompétence ou d'incapacité professionnelle, la direction du service procédera de la façon suivante :

- i. On demande à l'intervenant professionnel de fournir les détails au sujet de l'incident par écrit;
- ii. On informe l'intervenant professionnel qu'il a le droit de recevoir un avis juridique;
- iii. On informe la Présidence-direction générale qui, elle, informera le comité exécutif du conseil d'administration du présumé incident et des mesures prises pour le régler;
- iv. À la suite de l'analyse de l'incident, on obtient un avis juridique et une décision est prise sur les étapes à suivre.

Pendant le processus d'analyse, qui peut inclure l'implication de l'ordre professionnel de l'intervenant, ce dernier peut être relevé de ses fonctions.

Une fois l'analyse terminée, et selon les résultats et dommages subis par l'une ou plusieurs des parties impliquées (incluant le Centre lui-même), la Présidence-direction générale pourra choisir parmi les options suivantes :

- . reconfirmer l'intervenant professionnel dans ses fonctions avec ou sans restriction;
- . imposer un congé associé à de la formation ou à une thérapie obligatoire;
- . mettre en œuvre les mesures disciplinaires progressives

(Voir la Directive sur les Mesures disciplinaires progressives)

Si le résultat est le congédiement de l'intervenant professionnel, la Présidence-direction générale doit préparer un rapport et l'envoyer à l'ordre professionnel approprié dans les 30 jours suivant le congédiement ou selon les délais établis par l'ordre professionnel en question.

d) Assurance et litige

Lorsque qu'un client annonce verbalement ou par écrit son intention d'entamer une poursuite contre le Centre ou un membre de son personnel, la Présidence-direction générale doit en être immédiatement informée.

Sur réception de l'information, la Présidence-direction générale doit informer le plus rapidement possible l'intervenant professionnel concerné. Elle doit aussi aviser l'assureur du Centre qu'il existe une possibilité de poursuite et ce, en conformité avec les dispositions de la police d'assurance.

En général, lorsqu'il y a eu un incident qui pourrait raisonnablement mettre en cause sa responsabilité professionnelle, l'intervenant doit prévenir son propre assureur sans tarder.

Tous les membres du personnel sont tenus de coopérer pleinement avec l'assureur, ses représentants et ses avocats, et de fournir toute l'information en leur possession relative à l'éventuelle poursuite.

e) Collèges et ordres professionnels dans le domaine de la santé, des services sociaux et des services juridiques

Par le biais de leurs comités de plaintes, ces collèges et ordres professionnels étudient les plaintes concernant leurs membres et les traitent selon les lois applicables.

Par exemple, les comités de plaintes du domaine de la santé sont régis par la Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées.

f) Violence, harcèlement et discrimination

Le Conseil d'administration a une politique précise pour les circonstances de violence, de harcèlement et de discrimination. Dans ces cas, il faut suivre la politique du Conseil d'administration.

FORMULAIRE DE PLAINTE

Numéro : _____

Réservé à
l'administration

Plainte générale :

Plainte relative aux services
professionnels :

A. Section à compléter par la direction du service

Nom :

Adresse :

Tél : No de client :

DATE DE SOUMISSION DE LA PLAINTÉ :

Nom de la personne qui a reçu la plainte :

Sujet :
(Événement, emplacement, date et heure de l'incident, personnel impliqué)

B. Section à compléter par l'employé/ bénévole impliqué :

Nom de l'employé/ bénévole, commentaires sur circonstances de la plainte :

Signature de l'employé/ bénévole impliqué :	Date :

C. Analyse :

Section à compléter par la direction du service

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for completion by the service director. It occupies the central portion of the page.

D. Suivi à la plainte :
Section à compléter par la direction du service

Suivi :	
Réponse au plaignant :	
Lettre oui <input type="checkbox"/> (copie ci-jointe) ; non <input type="checkbox"/> date :	
Signature de la direction du service :	Date :
Signature de la Présidence-direction générale :	Date :