

C—ÉTAPES DE LA DÉMARCHE POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES :

La personne plaignante peut en tout temps entrer dans un processus formel de plainte écrite qu'elle peut adresser aux endroits suivants :

- a) À l'interne, elle peut adresser sa plainte à la présidence ou bien au Conseil d'Administration ;
- b) À l'externe, elle peut adresser sa plainte au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre

Dans tous les cas, la personne plaignante doit être avisée qu'elle peut recourir aux services du CAAP MONTÉRÉGIE (pour une plainte à l'interne ou à l'externe), afin d'être assistée dans ses démarches.

Dans le cas où la plainte est adressée à l'interne cette dernière doit être acheminée à la présidence. Le Conseil d'Administration s'engage à :

- 1 Établir la ou les rencontres nécessaires du comité administratif mixte dédié au traitement des plaintes.
- 2 Faire parvenir un accusé de réception à la personne, et ce, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- 3 Acheminer sa réponse à la personne, et ce, à l'intérieur d'un délai d'au plus soixante (60) jours à partir de la date de réception de la plainte écrite, le cachet de la poste en faisant foi. La réponse écrite fait alors état à la fois du processus et du résultat, ainsi que des conclusions que l'examen de la plainte a permis de tirer.
- 4 Informer la personne plaignante des modalités de recours que celle-ci peut exercer auprès du CISSS et d'une aide à la rédaction du CAAP.

D—CONTENU DE LA PLAINTÉ :

On suggère à la personne plaignante de mentionner les éléments suivants lorsqu'elle dépose une plainte :

- 1 les nom et prénom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'âge et le sexe du plaignant;
- 2 l'objet de la plainte ;
- 3 un exposé des faits ;
- 4 les résultats attendus ;
- 5 dans le cas d'une plainte écrite, la signature de la personne plaignante ou de son représentant, ainsi que la date.

E—RÉFÉRENCES AFIN D'OBTENIR DE L'AIDE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ :

CAAP MONTÉRÉGIE

580, 1^{ère} Rue, Bureau 102 (coin 6^e avenue)

Saint-Jean-sur-Richelieu

Québec, J2X 3B4

Téléphone : (450) 347-0670

Télécopieur : (450) 347-2991

Numéro sans frais 1-800-263-0670

Courriel : caap@caapmonteregie.ca

F—RÉFÉRENCES POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ FORMELLE AU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE:

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

CISSS de la Montérégie-Centre

(Territoire Champlain—Charles-Le Moyne)

3120, boulevard Taschereau

Greenfield Park

Québec, J4V 2H1

Téléphone: (450) 466-5434



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Siège social
1295, Chambly
Longueuil, Qc
J4J 3X1

Tél. 450-674-2410
Fax 450-674-3019
1-800-567-8080

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE

Afin de permettre à toutes les personnes qui ont fait appel au Collectif de défense des droits de la Montérégie de faire respecter les droits qui leur sont reconnus et afin également d'améliorer la qualité des services, le CDDM propose 2 voies possibles soit:

1. Une procédure d'insatisfaction plus informelle et accessible dans l'immédiat axée sur l'échange (pouvant toujours s'accompagner d'une plainte formelle).
2. Une procédure de traitement des plaintes formelles, consistant au dépôt d'une plainte écrite, où l'on souhaite dénoncer une situation, demander des corrections, être entendu et obtenir une réponse écrite.

Ce processus vise à instaurer une démarche d'explications mutuelles et à donner réponse à une insatisfaction ou à une plainte manifestée par une personne qui fait appel au CDDM. Le CDDM privilégie le fait que toute manifestation d'une insatisfaction, pouvant être préalable au dépôt d'une plainte, puisse recevoir une première réponse pour tenter des ajustements possibles, de part et d'autre. À tout moment de sa démarche, une personne peut déposer une plainte selon les modalités expliquées ci-après (étape C).

A—LE DROIT

En accord avec son code d'éthique, le CDDM réitère aux personnes qui font appel au présent processus, la reconnaissance du droit au respect, du droit à l'impartialité, du droit à la confidentialité générale et du huis-clos si la plainte est traitée au conseil d'administration, du droit d'être accompagné par une tierce personne ainsi que du droit d'accès à son dossier d'insatisfaction ou de plainte.

B—ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS DU CDDM

La personne responsables de la procédure de traitement des insatisfactions des plaintes est la coordination.

- 1 En ce qui concerne les insatisfactions, le CDDM privilégie, dans la mesure du possible, une approche souple et accessible qui met en valeur l'échange, la compréhension mutuelle et la coopération. Les étapes suivantes sont proposées :
- 2 Lorsque la personne insatisfaite parle de son insatisfaction à/au travailleur/travailleuse du CDDM, il/elle prend le temps de bien écouter et de comprendre la personne insatisfaite et suggère à cette dernière des pistes de solutions.
- 3 Dans l'éventualité où l'échange entre la personne et le conseiller (ère) ne parvient pas à résoudre les insatisfactions de la personne, celui-ci sera invité par le conseiller (ère) à contacter la coordination et à poursuivre, de cette manière, l'exploration de pistes de solution.

- 4 Lorsque la coordination intervient, elle doit, à l'intérieur d'un délai de sept (7) jours ouvrables, rencontrer le conseiller (ère) afin de s'informer de la situation, puis communiquer avec la personne pour préciser sa version et/ou ses demandes.
- 5 Si aucune des solutions proposées par la coordination ne satisfait la personne, celle-ci réitère alors que la personne a le droit de déposer une plainte formelle, et lui fait part de la procédure et de l'aide disponible à cet effet.
- 6 En tout temps, la personne impliquée avec l'organisme dans une démarche de résolution de ses insatisfactions peut décider d'y mettre fin, s'il le juge approprié, et de se prévaloir plutôt de son droit de déposer une plainte formelle.
- 7 Les informations recueillies à chaque étape de la procédure de traitement des insatisfactions sont notées, transmises à la coordination et portées au dossier concernant le traitement des insatisfactions et des plaintes de la personne.

Coordination (pour insatisfaction)

**Président du C.A.: Patrice Lecomte
(pour plainte formelle)**

Téléphone: 1-800-567-8080

Septembre 2019