

Mécanisme de traitement des plaintes

Document adopté par le Conseil d'administration le 2 décembre 2020

Mécanisme de traitement des plaintes¹

1- But visé

Cet énoncé vise à préciser le mécanisme et le cheminement du traitement d'une plainte en permettant un traitement efficace et adapté des insatisfactions et plaintes des usagers.

2- Principe

Par le présent mécanisme, la Coopérative de services à domicile vise non seulement à corriger une faute ou à reconnaître une situation à corriger, mais aussi à améliorer les standards des pratiques de l'organisation.

3- Définition d'une plainte

Une plainte est définie comme étant une insatisfaction à l'égard des services reçus. C'est l'état de quelqu'un qui n'est pas satisfait, qui n'a pas ce qu'il souhaite, qui exprime du mécontentement par rapport au service auquel il aurait normalement droit.

4- Les fondements

La raison d'être de ce mécanisme réfère à la loi et aux règlements régissant le traitement des plaintes dans le Réseau de la santé et des services sociaux du gouvernement du Québec (Loi sur les services de santé et les services sociaux). Il s'appuie plus particulièrement sur les sept éléments suivants :

-le droit d'être informé concernant les décisions relatives à l'utilisateur des services;

-le droit d'être traité de façon courtoise, juste et sécuritaire, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;

¹ Dans ce texte, le genre masculin a préséance, lorsque nécessaire, dans le seul but d'en faciliter la lecture.

-le droit de recevoir des services en anglais si la personne est un usager anglophone, comme cela est prévu au programme d'accès aux services;

-le droit d'être accompagné, aidé ou représenté au besoin par une personne de son choix, si l'utilisateur croit que ses droits n'ont pas été respectés;

-le droit d'être informé de l'existence de toute structure ou organisme pouvant lui venir en aide, dont le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes pour la région de Chaudière-Appalaches (CAAP-CA);

-le droit d'être informé des recours mis en place pour l'utilisateur;

-le droit de porter plainte en toute confidentialité.

5- Objectifs spécifiques

Pour atteindre le but fixé, les objectifs spécifiques suivants seront poursuivis :

- En ce qui regarde le personnel :
 - l'informer de la mission de la Coopérative et des obligations qui en découlent;
 - orienter le traitement de la plainte vers la recherche de la qualité et de l'intégrité du service rendu ou à rendre;
 - l'informer du processus du traitement des plaintes.

- En ce qui regarde l'utilisateur et les membres :
 - leur fournir un moyen rapide et efficace d'obtenir les explications ou correctifs appropriés en regard des services reçus;
 - les informer du processus du traitement des plaintes.

- En ce qui regarde le Conseil d'administration de la Coopérative :
 - l'informer régulièrement de l'état de situation concernant les plaintes reçues en lui fournissant l'occasion de maintenir et même d'améliorer la qualité des services.

6- Champ d'application

Ce mécanisme sert à toute personne qui est insatisfaite des services reçus.

Par ce mécanisme, la Coopérative vise non seulement à corriger une faute et à reconnaître une situation à corriger, mais aussi à changer les standards de pratiques de l'organisation lorsque la situation l'exige.

Le traitement des plaintes se présente en partie comme une modalité d'évaluation, une manière d'obtenir des commentaires quant aux pratiques et services rendus.

7- Qui peut porter plainte et envers qui?

Tout usager des services de la Coopérative ou son représentant peut formuler une plainte par écrit ou verbalement concernant ses droits reconnus par la loi et relatifs au mandat de la Coopérative.

8- Responsable du traitement des plaintes

Le directeur général de la Coopérative est le responsable désigné pour le traitement des plaintes. Cependant, dans le cas où lui-même fait l'objet d'une plainte, c'est le conseil d'administration de la Coopérative qui agit à titre de responsable.

9- Contenu de la plainte

Toute plainte ou commentaire, verbal ou écrit, doit au minimum contenir les éléments suivants :

- Le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone du plaignant;
- La nature de la plainte et l'identification de la personne concernée par l'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- La date de la réception de la plainte ainsi que le nom de la personne qui reçoit la plainte.

10- Cheminement et traitement de la plainte

10.1 En tout temps, une personne peut déposer une plainte ou faire part d'une insatisfaction à la Coopérative, par l'entremise de la personne qui reçoit la plainte à la Coopérative. Cette personne - le directeur général, un membre du personnel administratif ou un membre du conseil d'administration - recueille les informations pertinentes à la cause et aide le plaignant à formuler sa plainte si nécessaire. Elle s'assure que la plainte contient tous les éléments demandés. Pour ce faire, elle utilise le formulaire à cet effet (annexe).

10.2 Sous réserve de la section 10.8, toute plainte écrite devra être transmise au directeur général et porter la mention « CONFIDENTIEL ». Un accusé de réception sera adressé dans les dix jours suivants. Si la plainte concerne les services dans le cadre d'une entente avec le Réseau de la santé et des services sociaux, celle-ci devra être dirigée vers le commissaire aux plaintes de la région Chaudière-Appalaches. Un service d'aide et d'accompagnement est disponible pour la région au Centre d'assistance et d'accompagnement aux Plaintes (CAAPCA).

10.3 Tout employé qui reçoit une plainte d'un usager doit la faire parvenir au siège social de la Coopérative sans délai à l'attention du directeur général.

10.4 Le directeur général doit faire preuve de respect et d'écoute envers le plaignant dans son évaluation du fondement de la plainte.

10.5 Le directeur général peut ne pas retenir la plainte si elle est jugée sans fondement ou irrecevable.

10.6 Une plainte anonyme est irrecevable.

10.7 Le directeur général fait enquête sur la plainte jugée recevable. Il peut rencontrer l'auteur de la plainte, l'employé concerné et toute autre personne qu'il estime utile ou pertinent de rencontrer afin de recueillir les commentaires et les observations nécessaires.

10.8 Le directeur général achemine ses conclusions et recommandations au conseil d'administration qui donnera suite à ce

rapport, sauf lorsque le directeur général est lui-même objet d'une plainte. Dans un tel cas, la plainte est traitée par le conseil d'administration.

10.9 Dans les dix jours suivant le dépôt de la plainte, le directeur général formule ses recommandations, cible les mesures à prendre pour corriger la situation ou réparer les erreurs et s'assure que les mesures appropriées seront appliquées. Il informe par écrit le plaignant des suites données à la plainte. Les correctifs apportés à la suite de l'application du mécanisme de traitement des plaintes doivent également être appliqués aux cas similaires lorsque l'étude d'une plainte permet d'établir que d'autres membres ont pu être lésés dans des circonstances identiques.

10.10 Si la personne auteure de la plainte n'est pas satisfaite du traitement reçu de sa plainte, elle est invitée à s'adresser directement au Protecteur des usagers (**LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX**).

10.11 Le directeur général informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes et des commentaires reçus, ainsi que de leur traitement.

10.12 Les dossiers des plaintes sont conservés durant une période de cinq années sous la responsabilité du directeur général.

10.13 Le directeur général présente mensuellement le rapport des plaintes au conseil d'administration.

10.14 Si la plainte concerne le fonctionnement de la Coopérative ou de son conseil d'administration, elle doit être acheminée au commissaire régional.

11- Accès à l'information

L'auteur de la plainte a le droit d'être informé, dans un délai raisonnable, des modalités applicables au traitement des plaintes. Le dossier de plaintes est traité de façon confidentielle et ne peut être dévoilé à moins d'une autorisation expresse du plaignant.

ATTENTES FACE À LA PLAINTÉ

DÉMARCHES RÉALISÉES PAR LE PLAIGNANT POUR RÉGLER LA SITUATION

- Aucune
- Rencontre ou contact avec l'intervenant concerné Date : _____
- Rencontre ou contact avec d'autres personnes Qui : _____ Date _____

Plainte reçue par :

Date :	Transmise à :
	Date :

SUIVI

DÉMARCHES RÉALISÉES PAR L'INSTANCE RESPONSABLE DES PLAINTES

RÉSULTAT DE L'EXAMEN DE LA PLAINTÉ

Plainte fondée
Solution proposée: _____

Plainte non fondée
Motifs : _____

Plainte irrecevable
Motifs : _____

TRANSMISSION DE L'EXAMEN DE LA PLAINTÉ ET DES RECOMMANDATIONS

- À la Direction Générale
- Au Conseil d'Administration
- À une instance régionale

Date :

Fermeture du dossier de plainte par :

Date :