



# PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Adoptée par le conseil d'administration | 13 mai 1999  
Révisée par l'équipe de travail | 16 février 2015

Centre de soutien entr'Aidants  
1688, rue Gustave-Désourdy, Saint-Hubert (Québec) J4T 1Y6  
Téléphone : 450 465-2520 Télécopieur : 450 465-2290  
[www.centredesoutienentraidants.com](http://www.centredesoutienentraidants.com)

***Ce document est disponible gratuitement. La reproduction d'extraits est autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source. Toute reproduction partielle doit être fidèle au texte utilisé.***

## SECTION 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1 La procédure d'examen des plaintes a pour objet principal de favoriser le traitement diligent et efficace de toute plainte formulée par un usager qui désire exprimer verbalement ou par écrit, son mécontentement en regard des services offerts par le Centre de soutien entr'Aidants.
- 1.2 La procédure d'examen des plaintes vise également les objectifs suivants :
  - a) améliorer la qualité des services offerts aux usagers;
  - b) permettre à toute personne de faire respecter les droits qui lui sont reconnus;
  - c) fournir à l'usager le nom d'un interlocuteur dûment identifié par le conseil d'administration comme responsable du traitement de sa plainte;
  - d) fournir à la personne impliquée dans la plainte un moyen de garantir ses droits et de collaborer à l'étude de la plainte.

## SECTION 2 - DROIT DES USAGERS

- 2.1 Tout usager a le droit d'être informé de l'existence de la présente procédure et d'en obtenir, sur demande, un exemplaire.
- 2.2 Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté de la personne de son choix lorsqu'il désire déposer une plainte et lors de toute démarche relative à sa plainte.
- 2.3 Tout usager qui formule une plainte a le droit d'être informé, à toutes les étapes, du cheminement de sa plainte.
- 2.4 Tout usager qui exerce un droit qui lui est reconnu en vertu de la présente procédure doit être traité avec respect et ne doit pas être l'objet d'aucune pression ou menace visant à l'empêcher d'exercer un tel droit.
- 2.5 Les droits reconnus à un usager peuvent être exercés par son représentant. Le tuteur, le conjoint, un proche parent, le mandataire d'un usager majeur inapte sont présumés être des représentants aux fins d'application de la procédure à défaut d'indication contraire.

## SECTION 3 - RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

- 3.1 La direction générale du Centre de soutien entr'Aidants est la responsable identifiée par le conseil d'administration pour l'application de la procédure d'examen des plaintes.

- 3.2 Dans le cas où la direction générale du Centre de soutien entr'Aidants est visée par la plainte, la responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes est assumée par la présidence du conseil d'administration.

#### SECTION 4 - FORMULATION DE LA PLAINTE

- 4.1 Toute plainte d'un usager peut être effectuée par écrit ou verbalement.

#### SECTION 5 - CONTENU DE LA PLAINTE

- 5.1 Toute plainte verbale ou écrite doit au moins contenir les éléments suivants :
- a) la nature de la plainte et, le cas échéant, l'identification de la personne concernée ;
  - b) un exposé des faits ;
  - c) toute plainte écrite doit être datée.

#### SECTION 6 - DÉPÔT ET RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

- 6.1 En tout temps, l'usager peut transmettre directement à la responsable des plaintes, une plainte écrite ou communiquer avec cette dernière pour lui formuler une plainte verbale.
- 6.2 Tout employé à qui l'usager s'adresse en premier lieu afin de formuler une plainte a le devoir de lui communiquer le nom et la fonction de la responsable des plaintes.
- 6.3 Tout employé qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai à la responsable des plaintes, sous peine d'une sanction à la discrétion du conseil d'administration.
- 6.4 Dans le cas d'une plainte écrite, la responsable des plaintes s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement.
- 6.5 Dans le cas d'une plainte verbale, la responsable des plaintes recueille les informations pertinentes à l'aide du formulaire de plainte.
- 6.6 Tout employé peut exceptionnellement enregistrer une plainte verbale à l'aide du formulaire de plainte lorsqu'il est difficile pour l'usager de communiquer directement avec la responsable des plaintes. Dans un tel cas, le formulaire doit être transmis immédiatement à la responsable des plaintes.

#### SECTION 7 - EXAMEN DE LA PLAINTE, DÉCISION ET TRANSMISSION DES CONCLUSIONS

- 7.1 La responsable des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Elle en informe l'usager par écrit.

- 7.2 La responsable des plaintes possède toute la latitude requise pour procéder à un examen complet de la plainte et déterminer, à l'égard de chaque plainte, les modalités d'enquête appropriées dans les circonstances.
- 7.3 L'enquête doit permettre à la responsable des plaintes de recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile.
- 7.4 La responsable des plaintes doit informer la personne visée par la plainte et l'utilisateur de leurs droits de présenter leurs observations. Ils peuvent être assistés de la personne de leur choix. Ils ont droit de présenter une défense pleine et entière.
- 7.5 La responsable des plaintes doit traiter la plainte dans un délai de trente (30) jours ouvrables afin d'établir si la plainte est bien fondée ou non, et transmettre, par écrit à l'utilisateur et à la personne visée par la plainte, les conclusions motivées auxquelles elle en est arrivée et, si la responsable des plaintes l'estime opportun, eu égard aux circonstances de l'affaire, les mesures correctives qui ont été tenues.
- 7.6 La responsable des plaintes transmet au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport concernant une plainte d'utilisateur de même que toute mesure qu'elle a prise relativement à cette plainte.
- 7.7 Le conseil d'administration peut également prendre toute mesure disciplinaire à l'égard d'un employé concerné par une plainte d'utilisateur. Le conseil d'administration doit alors aviser, par écrit, cet employé des mesures prises à son endroit.
- 7.8 Le conseil d'administration doit entériner ou non toute décision relative à une plainte et peut, à ce titre, prendre toute autre mesure appropriée s'il le juge nécessaire.

## SECTION 8 - CONFIDENTIALITÉ

- 8.1 Le dossier de plainte d'un usager est traité de manière confidentielle. Seules les personnes autorisées par la Loi, et celles dont les fonctions prévues par la présente procédure le requièrent, peuvent y avoir accès.
- 8.2 Lorsqu'une décision est rendue concernant la plainte d'un usager et que les conclusions lui ont été transmises, la responsable des plaintes ferme le dossier en y indiquant la date de fermeture.
- 8.3 Le dossier de plainte est conservé pendant une période de 3 ans suivant la date de fermeture. Au terme de cette période, la responsable des plaintes procède à sa destruction.
- 8.4 Dans tout le processus de traitement d'une plainte d'un usager, la responsable des plaintes doit s'assurer de préserver au maximum l'identité des personnes en cause (plaignant et la personne visée par la plainte). À cette fin, les rapports transmis au conseil d'administration

seront non nominatifs dans la mesure où le conseil d'administration n'a pas de suivi à effectuer.

- 8.5 Dans le cas d'une demande d'accès à l'information (Loi d'accès à l'information), toutes les informations personnelles seront retirées de la plainte afin de protéger l'utilisateur.

## SECTION 9 - RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

- 9.1 La responsable des plaintes doit produire annuellement au conseil d'administration un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Ce rapport est non nominatif.
- 9.2 Tout rapport annuel produit par la responsable des plaintes doit contenir les informations suivantes :
- a) le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport ;
  - b) les motifs des plaintes reçues ;
  - c) les délais d'examen des plaintes ;
  - d) les suites qui ont été données après leur examen ;
  - e) le nombre de plaintes en attente de conclusions.

## SECTION 10 - DISPOSITION FINALE

Le présent règlement établissant la procédure d'examen des plaintes entre en vigueur dès l'adoption par le conseil d'administration. Il est de même pour toute modification qui pourrait y être apportée ultérieurement.