

# *Politique de traitement des plaintes des usagerÈREs*



Le petit pont

## **LE PETIT PONT**

*Adopté lors de la réunion régulière du conseil d'administration de  
LE PETIT PONT qui s'est tenue le 4 juin 2018.*

Dans le présent document, le mot « *usagerÈRE* » désigne les gens qui utilisent le service de supervision des droits d'accès. Quant aux mots « *personnes oeuvrant au sein de Le Petit Pont* », ils désignent les stagiaires, les bénévoles, les employées et la direction de *Le Petit Pont*.

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>4</b>
<b>Formulation de la plainte</b> .....	<b>5</b>
<b>Réception de la plainte</b> .....	<b>6</b>
<b>Plainte refusée</b> .....	<b>6</b>
<b>Avis de réception</b> .....	<b>6</b>
<b>Conclusion, mesures correctives et recommandations</b> .....	<b>7</b>
<b>Coordonnées</b> .....	<b>9</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>10</b>
<b>Annexe A — Renseignements personnels</b> .....	<b>11</b>
<b>Annexe B - Dépôt de la plainte</b> .....	<b>12</b>
<b>Annexe C — Avis de réception d'une plainte (exemple de lettre)</b> .....	<b>13</b>
<b>Annexe D — Références</b> .....	<b>14</b>

## Préambule

*Le Petit Pont* a pour mission de permettre la création et le maintien du lien parent-enfant dans un lieu neutre, familial et harmonieux, tout en favorisant l'enrichissement de l'expérience parentale. De plus, le bien-être physique et émotionnel de l'enfant et la prévention des situations de violence sont nos priorités. C'est pourquoi il est important pour *Le Petit Pont* de respecter et de reconnaître les droits et libertés des usagerÈRES qui utilisent le service. Ils et elles sont la raison d'être de l'organisme et doivent être traités avec courtoisie, équité et compréhension.

Les usagerÈRES doivent également recevoir des services de qualité. En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, *Le Petit Pont* a élaboré, avec l'aide de références, une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes des usagerÈRES et des gens de la communauté desservie par l'organisme. Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique de *Le Petit Pont*.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

Le présent document s'adresse donc aux usagerÈRES qui désirent exprimer une insatisfaction à l'égard de services qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir. L'usagerÈRE ou son représentant légal a le droit de porter plainte sans crainte de représailles par qui que ce soit des membres du personnel, de la direction ou de l'administration de *Le Petit Pont* ainsi que le droit d'obtenir dans les meilleurs délais les correctifs appropriés ou, à défaut, une réponse adéquate à la lumière de ses droits et des faits en cause.

Une plainte est un rapport basé sur des faits, des événements ou des paroles. UnE usagerÈRE peut déposer une plainte :

- S'il ou elle a subi ou croit avoir subi un préjudice;
- Si une personne oeuvrant à *Le Petit Pont* a eu ou aurait eu une attitude désobligeante;
- S'il y a une insatisfaction en regard de services reçus.

## Formulation de la plainte

Une insatisfaction peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de l'utilisateur par la discussion avec un membre du personnel du Petit Pont. Toutefois, si l'insatisfaction ne peut pas être réglée immédiatement ou si elle persiste, l'utilisateur peut entreprendre le dépôt d'une plainte écrite. Les plaintes sont traitées de façon confidentielle et objective. La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder quarante-cinq (45) jours de calendrier.

Pour débiter le traitement d'une plainte, l'utilisateur doit d'abord formuler sa plainte écrite à la direction générale de *Le Petit Pont*. (coordonnées à la page 9).

Cependant, s'il semble y avoir un conflit d'intérêts entre l'utilisateur et la direction générale, si une précédente plainte n'a pas été traitée avec satisfaction par la direction générale de *Le Petit Pont* ou si la médiation n'est pas possible, l'utilisateur peut alors déposer sa plainte par écrit et l'acheminer dans les plus brefs délais au Conseil d'administration de *Le Petit Pont* (coordonnées à la page 9). Le Conseil d'administration de *Le Petit Pont* peut nommer une autre personne ou un autre comité pour le représenter.

Toutefois, si l'utilisateur est insatisfait du traitement de sa plainte par la direction générale ou le Conseil d'administration, il ou elle peut, en tout temps, se référer, selon la provenance de son dossier, au Commissaire aux plaintes du Centre intégré de Santé et de Services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est (coordonnées à la page 9).

Toute personne oeuvrant à *Le Petit Pont* doit être en mesure de renseigner l'utilisateur quant à la procédure concernant le traitement des plaintes. L'utilisateur peut, s'il ou elle le désire, avoir recours au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP Montérégie). Cet organisme est mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ses services sont gratuits et confidentiels. Son rôle est d'aider l'utilisateur dans ses démarches (coordonnées à la page 9).

Exceptionnellement, selon l'urgence ou l'état de l'utilisateur, toute personne oeuvrant à *Le Petit Pont*, selon ses disponibilités, peut elle-même consigner par écrit la plainte verbale de celui-ci. Elle remplira le formulaire prévu à cet effet et le transmettra dans les plus brefs délais à la direction générale de *Le Petit Pont*.

Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit à la direction générale ou au Conseil d'administration. Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement.

Une plainte formelle doit au moins contenir les éléments suivants :

- Date de sa formulation;
- Nom, prénom, ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale
- Son adresse postale et son adresse électronique (courriel)
- le numéro de téléphone de l'utilisateur ou de son ou de sa représentantE légale, s'il y a lieu; (Annexe A)
- Une description de la situation insatisfaisante et l'objet de la plainte. (Annexe B)
- Les résultats souhaités
- La signature de la personne qui porte plainte ou de la personne qui la représente
- La date

### **Réception de la plainte**

Les plaintes écrites sont transmises à la direction générale de *Le Petit Pont* par la poste ou par courrier électronique. Toutefois, si l'objet de la plainte concerne la direction générale, le dossier devra être redirigé à l'attention du Conseil d'administration.

### **Plainte refusée**

Une plainte non fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi peut-être refusée. L'utilisateur en est alors informéE par écrit.

### **Avis de réception**

*Le Petit Pont* doit, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte, entrer en contact avec l'utilisateur ou l'informer par écrit que la plainte a été reçue. Les délais prescrits par la loi (ministère de la Santé et des Services sociaux) pour examiner la plainte sont de quarante-cinq (45) jours de calendrier à compter de la date de réception de la plainte.

Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, la direction générale prendra les actions qui s'imposent dans les plus brefs délais.

Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, *Le Petit Pont* peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.

Dans certains cas, *Le Petit Pont* peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation. *Le Petit Pont* peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte si celle-ci est incomplète.

### **Conclusion, mesures correctives et recommandations**

La direction générale de *Le Petit Pont* doit, avant l'expiration du délai prévu, informer par écrit le ou la plaignantE des conclusions auxquelles l'examen de sa plainte a donné lieu.

Advenant que la direction générale de *Le Petit Pont* soit visée par l'un ou l'autre des motifs de la plainte, l'examen doit être effectué par le Conseil d'administration. Par la même occasion, l'usagerÈRE doit être informÉE sur les modalités de recours officiel qu'il ou elle peut exercer auprès du CISSS.

Lorsque les résultats de l'examen de la plainte l'indiquent, *Le Petit Pont* doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence, qui visent l'amélioration des services, le respect raisonnable des droits de toutes les personnes impliquées et l'accomplissement de la mission de *Le Petit Pont*.

Une mesure corrective vise à rectifier de façon durable les causes d'une non-conformité. Lorsqu'une non-conformité est décelée, la personne responsable doit traiter le problème dans les plus brefs délais. Le traitement doit éliminer la non-conformité à court terme. Par contre, cette action peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut alors mettre en œuvre un correctif plus élaboré ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

La ou le responsable doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de service, au besoin :

- l'action corrective appropriée pour éliminer de façon durable la non-conformité;
- la personne qui devra appliquer cette action;
- le délai pour l'appliquer.

Par la suite, l'action corrective est mise en œuvre. La ou le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action corrective, le résultat, c'est-à-dire qu'il ou elle vérifie si le résultat est satisfaisant, c'est-à-dire que la non-conformité a été éliminée de façon durable.

La ou le responsable informe par écrit le plaignant du traitement qui a été fait de sa plainte.



## Coordonnées

### **Le Petit Pont**

Siège social :  
2465, avenue Sainte-Anne  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5J1  
Téléphone : 450 773-2225  
Télécopieur : 450 773-8742

### **Direction générale de Le Petit Pont** : Monsieur Martin Tessier

2465, avenue Sainte-Anne  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5J1  
Téléphone : 450 773-2225, poste 103  
Télécopieur : 450 773-8742  
Courrier électronique : [direction@petitpont.org](mailto:direction@petitpont.org)  
Site Internet : [www.petitpont.org](http://www.petitpont.org)

### **Conseil d'administration de Le Petit Pont**

2465, avenue Sainte-Anne  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5J1  
Téléphone : 450 773-2225  
Télécopieur : 450 773-8742

### **Centre intégré de Santé et de Services sociaux de la Montérégie-Est**

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité  
Téléphone : 450 468-8447  
Ligne sans frais : 1 844 302-8447  
Courriel : [plaintes.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca)  
Site Internet : [http://www.santemonteregie.qc.ca/richeleu-yamaska/apropos/ciass-monteregie-est/satisfaction-plaintes/index.fr.html#.Wtntu3\\_A9dh](http://www.santemonteregie.qc.ca/richeleu-yamaska/apropos/ciass-monteregie-est/satisfaction-plaintes/index.fr.html#.Wtntu3_A9dh)

### **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie**

Siège social : CAAP Montérégie  
580, 1<sup>re</sup> Rue, Bureau 102  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J2X 3B4  
Téléphone : 1 877 767-2227  
Télécopieur : 450 347-2991  
Site Internet : [www.caapmonteregie.ca](http://www.caapmonteregie.ca)

## Annexes

**Renseignements personnels****UsagerÈRE**

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance      /      /      /      Âge \_\_\_\_\_ ans

Adresse \_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_

Adresse électronique : \_\_\_\_\_

Téléphone (résidence) (      )      -      (Bureau ou cellulaire.) (      )      -

**ReprésentantE légalE de l'usagerÈRE (s'il y a lieu)**

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance      /      /      /      Âge \_\_\_\_\_ ans

Adresse \_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_

Adresse électronique : \_\_\_\_\_

Téléphone (résidence) (      )      -      (Bureau ou cellulaire.) (      )      -

Lien avec l'usagerÈRE : parent (      )      proche (      )      autres (      )

Précisez : \_\_\_\_\_

Signature (selon le cas)

UsagerÈRE \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Ou  
ReprésentantE \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

**Dépôt de la plainte**

Précision des éléments importants de la plainte et description des faits

Les évènements, dates, endroits, personnes impliquées (bénévoles, stagiaires, employés, direction) et autres éléments que vous jugez important de préciser.

Date : \_\_\_\_\_

Endroit : \_\_\_\_\_

Personnes impliquées et leurs fonctions : \_\_\_\_\_

Objet de la plainte : \_\_\_\_\_

Une description de la situation insatisfaisante

Que s'est-il passé? Qu'est-ce qui me rend insatisfait? Faites une description des faits.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quels sont les résultats souhaités? Comment aimerais-je que la situation se résorbe? Quelles sont les solutions envisagées?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Utilisez une autre feuille au besoin)

Signature (selon le cas)

UsagerÈRE \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Ou

ReprésentantE \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Le (*date*)

(*Nom de la personne plaignante*)

(*Adresse*)

Objet : Avis de réception de votre plainte

Bonjour,

Le Petit Pont a bien reçu votre plainte. Soyez assuré(e) que nous y donnerons suite avec sérieux et diligence. Nous communiquerons avec vous sous peu dans le but de discuter du contenu de votre plainte. Nous vous informons de la possibilité d'être assistée et accompagnée par :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes  
Siège social : CAAP Montérégie  
580, 1<sup>re</sup> Rue, Bureau 102  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J2X 3B4  
Téléphone : 1 877 767-2227  
Télécopieur : 450 347-2991  
Site Internet : [www.caapmonteregie.ca](http://www.caapmonteregie.ca)

Nous vous rappelons que le délai prescrit par la loi (ministère de la Santé et des Services sociaux) pour examiner votre plainte est de quarante-cinq (45) jours, à compter de la date de réception de celle-ci. Après cette date ou dans le cas où vous ne seriez pas satisfaite, vous pouvez vous adresser à :

Centre intégré de Santé et de Services sociaux de la Montérégie-Est  
Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité  
Téléphone : 450 468-8447  
Ligne sans frais : 1 844 302-8447  
Courriel : [plaintes.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca)  
Site Internet : [http://www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska/apropos/ciass-monteregie-est/satisfaction-plaintes/index.fr.html#.Wtntu3\\_A9dh](http://www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska/apropos/ciass-monteregie-est/satisfaction-plaintes/index.fr.html#.Wtntu3_A9dh)

Nous vous remercions d'avoir pris la peine de nous exprimer votre insatisfaction. Veuillez accepter, (*Nom de la personne plaignante*), nos sincères salutations.

Signature (*Direction générale*)

### **Références**

La Parenthèse, Service Droits d'Accès, *Procédure d'examen des plaintes des usagerÈRES*, Drummondville, 24 février 2009.

Centre intégré de Santé et de Services sociaux de la Montérégie-Est, [http://www.santemonteregie.qc.ca/richeleu-yamaska/apropos/cisss-monteregie-est/satisfaction-plaintes/index.fr.html#.Wntu3\\_A9dh](http://www.santemonteregie.qc.ca/richeleu-yamaska/apropos/cisss-monteregie-est/satisfaction-plaintes/index.fr.html#.Wntu3_A9dh) consulté le 30 avril 2018.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, CAAP Montérégie, [caap@caapmonteregie.ca](mailto:caap@caapmonteregie.ca) consulté le 30 avril 2018.

Centre d'écoute et de prévention suicide Drummond, *Procédure d'examen des plaintes des usagers*. Drummondville

Centre Local de Services Communautaires de Drummondville, *Règlements sur la procédure d'examen des plaintes des usagers, Règlements no 5*, CLSC Drummond, Drummondville.

Centre d'Aide 24/7, *Mécanismes internes d'examen des plaintes du Centre d'Aide 24/7*, Service d'intervention en situation de crise et de détresse, Gatineau.

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, *L'examen des plaintes des usagers du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau*, Montréal.

Norme politique traitement plaintes, *SACA/S*, Québec.