

## D—ÉTAPES DE LA DÉMARCHE POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES :

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

- a) À l'interne, elle peut adresser sa plainte à la coordination ou au C.A.;

Lorsque la plainte est dirigée à la coordination, la plainte doit être traitée dans les 14 jours suivant la demande.

- b) À l'externe, elle peut adresser sa plainte à L'agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie.

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), pour être assistée dans ses démarches.

---

Dans le cas où la plainte est adressée à l'interne au C.A., ce dernier s'engage à :

- 1 envoyer un accusé de réception indiquant la date du dépôt de la plainte, dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la réception de la plainte;
- 2 informer par écrit la personne plaignante, dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception de la plainte, des conclusions auxquelles l'examen de la plainte a donné lieu ;
- 3 informer la personne plaignante des modalités de recours que celle-ci peut exercer auprès de l'Agence ;

Au niveau de la démarche à l'interne, la personne responsable s'engage à consigner par écrit toutes les informations recueillies à chacune des étapes de la procédure de traitement des plaintes et à les porter au dossier du traitement des insatisfactions et du traitement des plaintes.

## E—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.

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

CAAP MONTÉRÉGIE

C.P. 631, Saint-Jean-sur-Richelieu

Québec, J3B 6Z8

Téléphone : 1-800-263-0670

Télécopieur : 450-347-2991

Courriel : info@caapmonteregie.ca

## G—RÉFÉRENCES POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ FORMELLE À L'AGENCE:

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE:

Alexandrine Côté

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

1255, rue Beauregard,

Longueuil, Qc J4K 2M3

Téléphone : (450) 928-6777 poste 4360

Télécopieur : (450) 679-6443

Courriel : a.cote@rrss16.gouv.qc.ca



COLLECTIF  
DE DÉFENSE  
DES DROITS  
DE LA  
MONTÉRÉGIE

CDDM

ENSEMBLE

POUR UNE AUTRE VISION DE LA SANTÉ MENTALE

---

## 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 font 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 s'est doté d'une politique de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

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 D)

En accord avec son code d'éthique, le CDDM réitère aux personnes qui font appel au CDDM, la reconnaissance des deux droits suivants, lors du traitement d'une insatisfaction ou du traitement d'une plainte.

### A—LE DROIT AU RESPECT

Toute personne qui fait appel au CDDM et qui exerce son droit de manifester une insatisfaction ou de porter plainte doit être traitée avec respect et ne doit pas être l'objet de pressions de quelque nature que ce soit visant à l'empêcher d'exercer ce droit.

### B—LE DROIT AU PRÉJUGÉ FAVORABLE

L'application des étapes de la procédure doit favoriser l'exercice du droit de la personne qui fait appel à nos services de porter plainte. La personne doit bénéficier d'un préjugé favorable.

### C—ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS DU CDDM

- 1 La personne qui fait appel au CDDM peut manifester son insatisfaction à un/e travailleur/euse en qui elle a confiance ou directement à la coordination.
- 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 Le/la travailleur/euse, à qui l'insatisfaction a été manifestée, invite la personne insatisfaite à rencontrer la coordination si les solutions proposées ne lui conviennent pas.
- 4 À l'intérieur d'un délai maximum de quatorze jours ouvrables, la coordination doit entrer en contact avec la personne qui a manifesté une insatisfaction, recevoir les informations concernant la situation et explorer les possibilités de résolution de l'insatisfaction.

5 S'il y a lieu, la coordination rencontre le membre du personnel concerné par la situation afin de compléter les informations et d'envisager les mesures correctives. Les démarches pour corriger la situation problématique peuvent prendre diverses formes, y compris un échange à trois entre la coordination, la personne insatisfaite et le membre du personnel concerné.

6 Si la personne insatisfaite ne trouve pas l'arrangement convenable, la coordination l'informe alors de son droit d'entrer dans un processus formel de plaintes et lui fait part de la procédure à suivre. (Étape D, point b)

7 Il est fortement recommandé de notifier les informations recueillies à chacune des étapes de la procédure de traitement des insatisfactions, de transmettre ces informations à la coordination et de les porter au dossier du traitement des insatisfactions et du traitement des plaintes.



**Coordonnateur: André Leduc**

**Présidente du C.A.: Chantal Forand**

**Téléphone: 1-800-567-8080**

Avril 2015