

*Procédure d'examen
des plaintes des usagerÈREs*

**LA PARENTHÈSE,
SERVICE DROITS D'ACCÈS**

152, rue Saint-Damase, Drummondville, Québec, J2B 6G5

Adopté à la réunion régulière du conseil d'administration de
La Parenthèse, Service Droits d'Accès qui s'est tenue le 24 février 2009

Dans le présent document, le mot « *usagerÈRE* » désigne les gens qui utilisent le service Droits d'Accès. Quant aux mots « *personnes oeuvrant au sein de La Parenthèse* », ils désignent les stagiaires, les employées et la direction de *La Parenthèse*.

Table des matières

Préambule	4
Formulation de la plainte	5
Réception de la plainte	6
Plainte refusée	6
Avis de réception	6
Conclusion, mesures correctives et recommandations	7
Coordonnées	8
Annexes	9
Renseignements personnels	10
Dépôt de la plainte	11
Exemple de lettre	12
Références	13

Préambule

La Parenthèse, Service Droits d'Accès a pour but de permettre le maintien et le développement du lien parent-enfant dans un cadre neutre, sécuritaire et adapté, tout en favorisant l'enrichissement de l'expérience parentale. De plus, le bien-être physique et émotionnel de l'enfant, la prévention des situations de violence et la gestion des tensions vécues par les parents sont nos priorités. C'est pourquoi il est important pour *La Parenthèse* 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.

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 *La Parenthèse* 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 *La Parenthèse* a eu ou aurait eu une attitude désobligeante ;
- S'il y a une insatisfaction en regard de services reçus.

Formulation de la plainte

L'usagerÈRE doit tout d'abord formuler sa plainte verbale ou écrite à la direction générale de *La Parenthèse* (coordonnées à la page 8).

Cependant, s'il semble y avoir un conflit d'intérêts entre l'usagerÈRE et la responsable, si une précédente plainte n'a pas été traitée avec satisfaction par la responsable de *La Parenthèse* ou si la médiation n'est pas possible, l'usagerÈRE peut alors déposer sa plainte par écrit et l'acheminer dans les plus brefs délais au Conseil d'administration de *La Parenthèse* (coordonnées à la page 8).

Toutefois, si l'usagerÈRE est insatisfaitE du traitement de sa plainte par le Conseil d'administration, il ou elle peut, en tout temps, se référer à l'Agence régionale de services de santé et de services sociaux Mauricie / Centre-du-Québec (coordonnées à la page 8).

Toute personne oeuvrant à *La Parenthèse* doit être en mesure de renseigner l'usagerÈRE quant à la procédure concernant le traitement des plaintes. L'usagerÈRE peut, s'il ou elle le désire, avoir recours au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie / Centre-du-Québec. Cet organisme est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Son rôle est d'aider l'usagerÈRE dans ses démarches (coordonnées à la page 8).

Exceptionnellement, selon l'urgence ou l'état de l'usagerÈRE, toute personne oeuvrant à *La Parenthèse* peut elle-même consigner par écrit la plainte verbale de celui-ci. Elle complètera le formulaire prévu à cet effet et le transmettra sans délai à la responsable de *La Parenthèse*.

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- Date de sa formulation ;
- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usagerÈRE ou de son ou de sa représentantE s'il y a lieu ;
- Une description des faits.

Réception de la plainte

Les plaintes verbales ou écrites seront transmises à la responsable de *La Parenthèse*. Toutefois, si l'objet de la plainte concerne la responsable, le dossier devra être redirigé au Conseil d'administration.

Plainte refusée

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

Avis de réception

La Parenthèse 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 responsable prendra les actions qui s'imposent dans les plus brefs délais.

Conclusion, mesures correctives et recommandations

La responsable de *La Parenthèse* 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 responsable de *La Parenthèse* 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 de l'Agence.

Lorsque les résultats de l'examen de la plainte l'indiquent, *La Parenthèse* 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 *La Parenthèse*.

Coordonnées

La Parenthèse, Service Droits d'Accès
152, rue Saint-Damase
Drummondville (Québec) J2B 6G5
Téléphone : 819-478-9307
Télécopieur : 819-478-0756

Direction générale : Françoise Dumais
152, rue Saint-Damase
Drummondville (Québec) J2B 6G5
Téléphone : 819-478-9307
Télécopieur : 819-478-0756

Conseil d'administration de La Parenthèse
Président : Michel-Bruno Beauregard
152, rue Saint-Damase
Drummondville (Québec) J2B 6G5
Téléphone : 819-478-9307
Télécopieur : 819-478-0756

Agence régionale santé et services sociaux Mauricie/Centre-du-Québec
Commissaire régional aux plaintes
550, rue Bonaventure
Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5
Téléphone : 1-888-693-3606
Télécopieur : 1-819-373-1627

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Mauricie / Centre du Québec
634, 4^e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 1G8
Téléphone sans frais : 1-877-767-2227
Télécopieur : 1-819-537-3164

Annexes

Renseignements personnels

UsagerÈRE

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance ____ / ____ / ____ Âge ____ ans

Adresse _____

Ville _____

Code postal _____

Téléphone (rés.) () - (bur.) () -

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

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance ____ / ____ / ____ Âge ____ ans

Adresse _____

Ville _____

Code postal _____

Téléphone (rés.) () - (bur.) () -

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

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 : _____

Ce qui s'est passé (description des évènements) : _____

(Utilisez une autre feuille au besoin)

Veuillez retourner ce formulaire à :
La Parenthèse, Service Droits d'Accès
152, rue Saint-Damase
Drummondville (Québec) J2B 6G5
Téléphone : 819-478-9307

Le (*date*)

(*Nom de la personne plaignante*)

(*Adresse*)

Objet : Avis de réception de votre plainte

Bonjour,

La Parenthèse a reçu votre plainte.

Soyez assuréE 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 :

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Mauricie / Centre-du-Québec
634, 4e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 1G8
Téléphone:(819) 537-3911 ou 1-877-767-2227

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 :

Agence régionale santé et services sociaux Mauricie/Centre-du-Québec
Commissaire régional aux plaintes
550, rue Bonaventure
Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5
Téléphone : 1-888-693-3606
Télécopieur : 1-819-373-1627

Nous vous remercions d'avoir pris la peine de nous exprimer votre insatisfaction.

Signature (*Direction générale*)

Références

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.