

POLITIQUE ET PROCEDURES

DE GESTION DES PLAINTES

Centre de prévention du suicide Côte-Nord



POLITIQUE ET PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Préambule

Afin de permettre à toute personne de faire respecter les droits qui lui sont reconnus et d'améliorer la qualité de ses services, le Centre de prévention du suicide Côte-Nord s'est doté d'une politique de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

Le Centre de prévention du suicide Côte-Nord offre aux personnes utilisatrices de ses services une procédure simple afin de faire connaître leurs insatisfactions.

Dans ce processus, la manifestation d'une insatisfaction, préalable à la déposition d'une plainte, doit recevoir une première réponse dans une démarche d'explications mutuelles afin de procéder à des ajustements éventuels, de part et d'autre.

- *Toute personne qui fait appel aux services du Centre de prévention du suicide Côte-Nord et qui exerce son droit de manifester une insatisfaction ou porter une plainte doit être traitée avec respect et ne subir aucune pression ou menace visant à l'empêcher d'exercer ce droit.*
- *Toute personne qui fait appel aux services du Centre de prévention du suicide Côte-Nord et qui exerce son droit de manifester une insatisfaction ou de porter une plainte doit être prise au sérieux et bénéficier d'un préjugé favorable.*

« La personne » étant au centre des préoccupations du Centre de prévention du suicide Côte-Nord, la direction ainsi que le conseil d'administration s'engagent à offrir à la clientèle, face à une insatisfaction ou une plainte, un service impartial et équitable dans la recherche de solutions.

La Philosophie d'intervention

Le Centre de prévention du suicide Côte-Nord est un organisme communautaire autonome et de ce fait, détermine l'approche d'intervention qui correspond à sa mission et à ses valeurs ainsi qu'aux bonnes pratiques en prévention du suicide.

Comme la nature même des problématiques avec lesquelles il conjugue quotidiennement, implique la vie même des personnes et leur intégrité, le Centre de prévention du suicide Côte-Nord est soucieux d'être à la fine pointe de ce qui est reconnu le plus approprié et le plus probant en matière de prévention et d'intervention.

Le Centre de prévention du suicide Côte-Nord est préoccupé de toujours maintenir une approche de type communautaire dans les actions qu'il pose. Cette approche mise sur la reconnaissance et la valorisation du potentiel des individus, des réseaux d'entraide, des milieux et des communautés. Elle a comme caractéristiques : une insertion de l'organisme dans le milieu et auprès de ses partenaires, une volonté de garder un équilibre entre les manières de faire dites « probantes » et la souplesse requise pour donner aux individus et à leurs proches la place et les moyens nécessaires pour qu'ils puissent exercer un pouvoir sur leur vie et assumer leur rôle social.

Le Centre de prévention du suicide Côte-Nord valorise aussi la notion de « collectif d'action et d'intervention », qui caractérise aussi l'approche communautaire. Elle se distingue de la vision sectorielle ou corporative de l'action et de l'intervention pour valoriser le fait que l'intervenant fait partie d'un collectif de partenariat et d'interdisciplinarité et que seul il ne peut agir complètement sur les situations que vivent les personnes qui s'adressent à lui. Ainsi, la solidarité dans l'action entre les collègues est valorisée et le support mutuel est encouragé.

Objectif

La présente ***Politique et procédure de gestion des plaintes*** vise à assurer une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi comme objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité de nos services offerts à la population. Elle assure un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes déposées.

Champ d'application

La ***Politique et procédure de gestion des plaintes*** s'applique à tous les membres du personnel du Centre de prévention du suicide Côte-Nord

Définitions

Plainte

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un usager à l'égard des services reçus.

L'usager

L'usager est représenté par toute personne utilisatrice de nos services. Il se compose également des représentants des organismes publics, privés et communautaires avec lesquels le personnel du Centre de prévention du suicide Côte-Nord collabore.

Services

Les principaux services du Centre de prévention du suicide Côte-Nord sont : l'intervention téléphonique sur la ligne 1-866-APPELLE, la formation et sensibilisation.

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Principes directeurs

La qualité des services à la population est au coeur de nos préoccupations. Une Politique et procédure de gestion des plaintes doit être accessible à tous.

Simplicité et diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement à tout employé du Centre de prévention du suicide Côte-Nord en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

Confidentialité

Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, diligente et impartiale.

Partage des responsabilités

La direction générale

La direction générale soumet la Politique et procédure de gestion des plaintes et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect.

Le personnel du Centre de prévention du suicide Côte-Nord

Le personnel du Centre de prévention du suicide Côte-Nord contribue et collabore à l'application de la Politique et procédure de gestion des plaintes. Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant. L'employé doit informer et référer à son supérieur immédiat toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte.

L'employé doit informer et expliquer le processus de la Politique et procédure de gestion des plaintes à toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte et référer à supérieur immédiat.

Procédure de traitement des plaintes

L'employé

L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un usager doit l'aviser de la procédure pour effectuer une plainte et en informer son supérieur immédiat.

La direction générale

La plainte écrite devra être envoyée à l'attention de la direction du Centre de prévention du suicide Côte-Nord au 750, rue de Puyjalon, Baie-Comeau (Qc) G5C 1M8.

La direction générale accusera réception de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables. Un délai d'un mois est prévu pour le traitement de la plainte.

Le coordonnateur du service recevra la plainte, recueillera l'information pertinente à celle-ci, élaborera une solution et la communiquera au plaignant avec impartialité.

L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifique et confidentiel.

Disposition finale

La présente Politique et procédure de gestion des plaintes entre en vigueur à compter du 30 mars 2015.

Comment nous faire part d'une insatisfaction ou porter plainte

1- Si vous désirez nous faire part d'une insatisfaction : par téléphone 418-295-2101 (administration), par télécopieur 418-295-2323 ou par courriel cps09@globetrotter.net.

Les informations transmises ainsi que vos coordonnées seront acheminées au coordonnateur du service concerné qui s'assurera qu'une analyse soit faite avec vous. Cette simple démarche peut souvent mener à des solutions acceptables.

2- Si votre insatisfaction persiste ou si vous le préférez, vous pouvez porter plainte auprès de la direction générale et du président du conseil d'administration de l'organisme : par téléphone 418-295-2101 (administration), par télécopieur 418-295-2323 ou par courriel direction09@globetrotter.net.

Les informations transmises à la direction générale seront acheminées au président du conseil d'administration de l'organisme; ceux-ci feront une analyse de la situation avec vous afin de trouver ensemble des solutions acceptables.

Prendre note :

- *Il est suggéré au plaignant de fournir les informations suivantes : son nom, son prénom, son adresse, son numéro de téléphone, l'objet de la plainte, un exposé des faits ainsi que les résultats attendus.*
- *Un accusé de réception de la plainte sera acheminé à la personne dans les cinq (5) jours suivant sa réception.*
- *La personne sera informée par écrit, dans les trente (30) jours suivant la réception de sa plainte, des conclusions de l'examen et du traitement de celle-ci.*

Formulaire de plainte

Voir en annexe le formulaire de plainte.

Autres recours

3- Vous pouvez également, s'il y a lieu, adresser votre plainte à l'extérieur de l'organisme, auprès de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord. Les plaintes peuvent être faites verbalement ou par écrit. Elles doivent être déposés auprès de :

Madame Manon Bourgeois
Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services par intérim
Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord
691, rue Jalbert
Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1
Téléphone : 418 589-9845
Télécopieur : 418 295-2703
Courriel : ✉ manon.bourgeois.09siles@ssss.gouv.qc.ca

Assistance

Prendre note que vous pouvez en tout temps, être assisté dans votre démarche par l'entremise d'un service régional d'assistance et d'accompagnement aux personnes désirant formuler une plainte :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Côte-Nord

859, rue Bossé, bureau 201 (2^e étage)
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8

Téléphone : 418 295.2779
Télécopieur : 418 295.2929
Sans frais : 1 877.767.2227
Courriel : info@caap-cn.org

Droits et recours en Santé Mentale de la Côte-Nord

Véronique Morneau, conseillère

859, rue Bossé, bureau 201 (2^e étage)
Baie-Comeau (Québec) G5C 3P8

Téléphone : 418 295.2779
Télécopieur : 418 295.2929
Sans frais : 1 877.767.2227
Courriel : v.pilote-morneau@drsmcn.org

FORMULAIRE DE PLAINTE

1. Identification (*champs obligatoires)	
* Nom :	
* Prénom :	
* Adresse :	
Code postal :	
Téléphone :	Cellulaire :
Courriel :	

2. Motifs de la plainte (décrivez brièvement les événements)

3. Résultat attendu

SIGNATURE

DATE

DATE DE RÉCEPTION
(Réservé au CPS09)