

DÉFINITIONS

Avant de vous engager dans un processus de plainte, voici quelques définitions qui peuvent vous éclairer :

INSATISFACTION

L'insatisfaction d'une personne utilisatrice de services provient d'un mécontentement, d'une frustration ou d'une déception à l'égard des services et activités qu'elle reçoit ou qu'elle estime être en droit de recevoir.

PLAINTÉ

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction d'une personne utilisatrice de services à l'égard des services et activités qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir conformément à la mission de l'organisme.

PLAINTÉ FONDÉE

Une plainte est fondée lorsqu'il y a préjudice reconnu envers quiconque. Une plainte fondée entraînera généralement un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dans un processus de résolution de problème.

PLAINTÉ NON FONDÉE

Une plainte sera jugée non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'impression, qu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis.

COMMENT FORMULER VOTRE PLAINTÉ

Plainte verbale

Quand la personne responsable reçoit une plainte verbale, elle doit recueillir toute l'information afin de bien comprendre la situation et peut tenter de la résoudre immédiatement.

Plainte écrite

La plainte doit être exposée par écrit et suffisamment détaillée en remplissant le formulaire de plainte du CILL.

Si la personne plaignante ne peut rédiger sa plainte par écrit :

- ◆ L'employé recueillant la plainte verra à noter les informations
- ◆ La personne plaignante devra alors en prendre connaissance et signer le formulaire

COMMENT TRANSMETTRE VOTRE PLAINTÉ

Le formulaire de plainte est disponible dans les centres de jour et sur le site Internet du CILL (www.cill.qc.ca).

Transmettre votre formulaire selon les choix suivants :

- ◆ **de main à main** : prendre un rendez-vous avec la directrice adjointe
- ◆ **par voie électronique** : à compléter sur le site Internet du CILL, envoi sécurisé à la directrice adjointe
- ◆ **par la poste** : à l'attention de la directrice adjointe au 156, boulevard des Laurentides, Laval, H7G 2T5

ALTERNATIVES EXTERNES



Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

450-668-1010, poste 23628
800, boul. Chomedey, Tour A, bureau 301, Laval (QC) H7V 3Y4
plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca

Le rôle de l'équipe du Bureau du commissaire consiste à recevoir et à traiter votre plainte. Si vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte, il peut aussi vous assister ou vous diriger vers un organisme mandaté à cette fin.

Ce service est gratuit et confidentiel.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de Laval

450-662-6022
672, boul. des Laurentides, bureau 217, Laval (QC) H7G 4S6
caaplaval@caaplaval.com

Le CAAP a comme mandat de vous assister et de vous accompagner tout au long de vos démarches. Leur rôle n'est pas de traiter votre plainte mais de vous soutenir dans tout ce processus.

Ce service est gratuit et confidentiel.



POLITIQUE et PROCÉDURES

pour le traitement des insatisfactions et des plaintes à l'interne



GUIDE À L'INTENTION
DES PERSONNES UTILISATRICES DE SERVICES

156 boulevard des Laurentides, Laval (Québec) H7G 2T5
Téléphone : 450-668-1771 Site Internet : www.cill.qc.ca

NOS OBJECTIFS

Les procédures suivantes ont pour objet d'assurer une gestion efficace des insatisfactions et des plaintes et, ainsi, de contribuer à l'amélioration continue des services offerts par le CILL.

Les insatisfactions et les plaintes sont une occasion de revoir les processus de travail et de s'améliorer plutôt que de porter un blâme. Cette opportunité permet de réfléchir aux situations problématiques et aux mesures qui pourraient être mises en place afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

Toutes les personnes impliquées dans un processus de plainte sont obligatoirement tenues au respect et à la confidentialité.

De plus, la personne qui entreprend une démarche interne pour déposer une plainte a le droit d'être entendue sans subir de préjudice ou craindre des représailles.



NOTRE ENGAGEMENT

La direction et les administrateurs du CILL s'engagent formellement à :

- ◆ Traiter et résoudre dans les meilleurs délais toutes insatisfactions ou plaintes qui seraient portées à leur attention
- ◆ Gérer efficacement et équitablement les insatisfactions et les plaintes
- ◆ Mettre à la disposition des utilisateurs de services un mécanisme leur permettant d'émettre une plainte, d'exprimer leur insatisfaction
- ◆ Faire connaître le mécanisme de traitement des insatisfactions et des plaintes par différents moyens de communication en informant le personnel, les utilisateurs de services et les bénévoles

ALTERNATIVES INTERNES

Si vous souhaitez rapporter une situation que vous considérez inacceptable, voici ce que vous devez faire :

Entre personnes utilisatrices de services

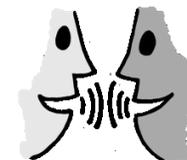
1. Tentez de régler vous-même la situation
2. Si la situation persiste, prenez un rendez-vous avec un intervenant
3. Expliquez-lui la situation vécue
4. L'intervenant évaluera le bien-fondé de votre insatisfaction ou plainte
5. L'intervenant vous exposera les solutions qui s'offrent à vous
6. L'intervenant rencontrera la ou les personnes concernées, individuellement ou ensemble, selon la situation
7. En considérant la gravité et la répétition de la situation, des mesures pourraient être mises en place pour y remédier
8. En tout temps au cours des procédures, l'intervenant peut faire appel au soutien de la directrice adjointe

En lien avec une activité ou un service du CILL

1. Tentez de régler vous-même la situation
2. Si la situation persiste, prenez un rendez-vous avec la directrice adjointe
3. Expliquez-lui la situation vécue
4. La directrice adjointe évaluera le bien-fondé de votre insatisfaction ou plainte
5. La directrice adjointe vous exposera les solutions qui s'offrent à vous
6. La directrice adjointe rencontrera la ou les personnes concernées, individuellement ou ensemble, selon la situation
7. En considérant la gravité et la répétition de la situation, des mesures pourraient être mises en place pour y remédier
8. En tout temps au cours des procédures, la directrice adjointe peut faire appel au soutien de la directrice

DÉLAI DE TRAITEMENT

La personne responsable recueillant la plainte dispose de 20 jours ouvrables pour tenter de la résoudre. Tous les efforts devraient être faits pour que la plainte reçue soit résolue dans ce délai.



EXAMEN DE LA PLAINTE

Au cours de l'analyse de la plainte, toutes les personnes concernées peuvent être invitées à exprimer leur point de vue et leurs observations verbalement ou par écrit. Elles pourraient être rencontrées individuelle ou ensemble si elles le désirent et y consentent, en toute confidentialité.

La collaboration de la personne plaignante peut aussi être sollicitée afin de participer à une démarche de médiation et de recherche de pistes de solution.



CONCLUSION

L'analyse de la **plainte** terminée, la personne plaignante sera informée par écrit des conclusions ainsi que des pistes de solution et des mesures visant à corriger la situation. S'il y a lieu, la personne responsable déterminera, par la suite, les recommandations qui seront appliquées.

Dans le cas d'une **insatisfaction**, celle-ci pourra être traitée verbalement.

En cas de désaccord avec les conclusions de l'analyse, la personne plaignante pourra s'adresser par écrit à d'autres instances :

- ◆ la directrice du CILL
- ◆ le conseil d'administration du CILL
- ◆ le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Laval