



**la maison
réalité**
ESPOIR + POTENTIEL

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Adopté par le Conseil d'administration de la Maison Réalité inc.
à sa séance régulière du 26 mars 2014

1. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

ÉTAT DE LA SITUATION

La loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction et de déposer une plainte à ce sujet. La première instance d'examen des plaintes pour les organismes communautaires est le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de santé et services sociaux. Il est toutefois de bon usage que chaque organisme adopte une procédure d'examen des plaintes pour répondre à ceux qui veulent s'adresser directement à l'organisme.

RÉSULTAT ATTENDU

Que la Maison Réalité mette en place une procédure d'examen des plaintes pour ceux qui souhaitent adresser une plainte directement à l'organisme.

2. L'EXAMEN DES PLAINTES POUR LES PERSONNES VOULANT S'ADRESSER DIRECTEMENT À LA MAISON RÉALITÉ

ÉTAPE I – RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Les personnes voulant porter plainte ou soumettre un ou des commentaires à propos des services reçus ou de ceux, que selon elles, elles auraient dû recevoir, sont dirigées vers la Direction de la Maison Réalité.

La plainte doit contenir les informations qui sont demandées dans le formulaire prévu à cet effet.

(Annexe I)

La personne peut être accompagnée et assistée dans toute démarche de plainte.

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes ou instances autorisées par la loi peuvent y avoir accès.

ÉTAPE II – RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Toute plainte mérite considération.

- **La plainte sera recevable si :**

- Elle a été déposée par écrit ou verbalement auprès de la direction de la Maison Réalité;
- Elle porte sur les services que la personne a reçu ou aurait dû recevoir de la Maison Réalité en fonction des mandats et programmes de cette dernière. Elle porte aussi sur les abus, le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel.

- **La plainte sera refusée si :**
 - Une plainte frivole, vexatoire, ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte ou des commentaires reçus.

ÉTAPE III – EXAMEN DE LA PLAINTE

- La plainte formulée verbalement ou par écrit sera traitée dans les trente jours (30) de sa réception. La Direction s'assure de recueillir l'ensemble des informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte.
- Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, la Direction s'assure immédiatement de recueillir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.
- La Direction s'assure de procéder dans les plus brefs délais à la transmission des informations recueillies au comité des plaintes qui s'occupe de la conduite de l'enquête, s'il y a lieu.

ÉTAPE IV – CONCLUSIONS, MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS

- Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les «droits» de la personne n'ont pas été respectés.
- La Direction informe dans les trente jours (30) par écrit, ou verbalement selon le cas, la personne des conclusions du comité auxquelles l'enquête de la plainte a donné lieu. De plus la Direction informe la personne des recours que celle-ci peut exercer auprès du Conseil d'administration de la corporation et auprès de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais, tel que prévu à la loi.
- Lorsque la plainte s'avère fondée, la Maison Réalité doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence.
- Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de la Direction, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises au Président du Conseil d'administration de la corporation, par le comité des plaintes.
- La Direction transmet au conseil d'administration un bilan du traitement de plaintes de façon régulière.

ANNEXE I



**la maison
réalité**

FORMULAIRE DE DÉPOSITION DE PLAINTE

Préciser les éléments importants à la plainte

- Ce qui s'est passé ; dates, endroits, personnes impliquées (personnel intervenant, autre,) et autres éléments que vous jugez important de préciser.

Résultats souhaités par le traitement de la plainte

Autres informations :

USAGER-E(S)

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance / / / Âge _____

Adresse _____

Ville _____ Code postal _____

Tél. (rés.) _____ (bur.) _____

Lieu de séjour actuel _____

PLAINNANTE(S) (si autre que l'usager)

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance / / / Âge _____

Adresse _____

Ville _____ Code postal _____

Tél. (rés.) _____ (bur.) _____

Lien avec l'usager-e : () représentant
 () parent
 () proche
 () personne intéressée (Préciser _____)

Signature (selon le cas)

Date _____

_____ usager

_____ plaignant

_____ représentant