

# *Politique de traitement des plaintes des usagers*



## **La Maison de la Famille Beauce-Etchemins la Grande Ourse Ressource de supervision des droits d'accès**

Adopté lors de la réunion régulière du conseil d'administration de la Maison de la Famille Beauce-Etchemins qui s'est tenu le 10 septembre 2018.

Dans le présent document, le mot "usagers" désigne les gens qui utilisent le service de supervision des droits d'accès. Quant aux mots "personnes œuvrant au sein de la Maison de la Famille Beauce-Etchemins", ils désignent les stagiaires, les bénévoles, les employés et la direction de la Maison de la Famille Beauce-Etchemins la Grande Ourse.

## **Table des matières**

|  |     |
|--|-----|
| Préambule.....   | 1   |
| Formulation de la plainte .....                          | 2   |
| Réception de la plainte.....                             | 3   |
| Plainte refusée.....                                     | 3   |
| Avis de réception.....                                   | 3   |
| Conclusion, mesures correctives et recommandations ..... | 4   |
| Coordonnées .....  | 5   |
| Annexes .....  | I   |
| Annexe A :.....  | III |
| Annexe B :.....  | V   |
| Annexe C.....  | VII |



## Préambule

La Maison de la Famille Beauce-Etchemins a pour mission de permettre la création et le maintien d'un lien parent-enfant dans un lieu neutre, familial et harmonieux, tout en favorisant l'enrichissement de l'expérience parentale. De plus, le bien-être physique et émotionnel de l'enfant et la prévention des situations de violence sont nos priorités. C'est pourquoi il est important pour la Maison de la Famille Beauce-Etchemins de respecter et de reconnaître les droits et libertés des usagers 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 usagers doivent également recevoir des services de qualités.

Le présent document s'adresse donc aux usagers qui désirent exprimer une insatisfaction à l'égard de services qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir. L'utilisateur 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 MFBE 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. Un usager peut déposer une plainte :

- S'il ou elle a subi ou croit avoir subi un préjudice;
- Si une personne œuvrant à la Maison de la Famille Beauce-Etchemins a eu ou aurait une attitude désobligeante;
- S'il y a une insatisfaction en regard des services reçus.

## **Formulation de la plainte**

L'utilisateur doit tout d'abord formuler sa plainte par écrit à la direction générale de la Maison de la Famille Beauce-Etchemins ou toute autre personne nommée par le conseil d'administration de la MFBE (coordonnées à la page 5).

Cependant, s'il semble y avoir un conflit d'intérêt entre l'utilisateur et la direction générale, si une précédente plainte n'a pas été traitée avec satisfaction par la direction générale de la MFBE ou si la médiation n'est pas possible, l'utilisateur peut alors déposer sa plainte par écrit et l'acheminer dans les plus brefs délais au conseil d'administration de la MFBE (coordonnées à la page 5).

Toutefois, si l'utilisateur est insatisfait du traitement de sa plainte par le conseil d'administration, il ou elle peut, en tout temps, se référer, selon la provenance de son dossier, au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (coordonnées à la page 5).

Toute personne œuvrant à la MFBE doit être en mesure de renseigner l'utilisateur quant à la procédure concernant le traitement des plaintes. L'utilisateur peut, s'il ou elle le désire, avoir recours au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches. Cet organisme est mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ses services sont gratuits et confidentiels. Son rôle est d'aider l'utilisateur dans ses démarches (coordonnées à la page 5).

Exceptionnellement, selon l'urgence ou l'état de l'utilisateur, toute personne œuvrant à la MFBE, selon les disponibilités, peut elle-même consigner par écrit la plainte verbale de celui-ci. Elle remplira le formulaire prévu à cet effet et le transmettra dans les plus brefs délais à la direction de la MFBE.

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- Date de sa formulation;
- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur ou de son ou de sa représentant légal, s'il y a lieu (Annexe A);
- Une description des faits et l'objet de la plainte (Annexe 2).

### **Réception de la plainte**

Les plaintes écrites seront transmises à la direction générale de la MFBE. Toutefois, si l'objet de la plainte concerne la direction générale, le dossier devra être redirigé à l'attention du 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 MFBE 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 (Annexe C). 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 direction générale prendra les actions qui s'imposent dans les plus brefs délais.

## **Conclusion, mesures correctives et recommandations**

La direction générale de la MFBE doit, avant l'expiration du délai prévu, informer par écrit le plaignant des conclusions auxquelles l'examen de sa plainte a donné lieu.

Advenant que la direction générale de la MFBE 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'utilisateur doit être informé sur les modalités de recours officiel qu'il ou elle peut exercer auprès du centre intégré de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

Lorsque les résultats de l'examen de la plainte l'indiquent, la MFBE 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 Maison de la Famille Beauce-Etchemins



## Coordonnées

### **La Maison de la Famille Beauce-Etchemins**

565, 161<sup>e</sup> rue  
Saint-Georges, QC, G5Y 2H6  
Téléphone : 418-228-9192  
Télécopieur : 418-228-9196

### **Direction générale de la MFBE : madame Sandra Fournier**

565, 161<sup>e</sup> rue,  
Saint-Georges, QC, G5Y 2H6  
Téléphone : 418-228-9192  
Télécopieur : 418-228-9196  
Courriel électronique : [direction@mfbeauceetchemins.org](mailto:direction@mfbeauceetchemins.org)  
Site internet : [www.mfbeauceetchemins.org](http://www.mfbeauceetchemins.org)

### **Conseil d'administration de la Maison de la Famille Beauce-Etchemins**

565, 161<sup>e</sup> rue  
Saint-Georges, QC, G5Y 2H6  
Téléphone : 418-228-9192  
Télécopieur : 418-228-9196

### **Centre intégré de santé et services sociaux de Chaudière-Appalaches**

363, Route Cameron  
Sainte-Marie, QC, G6E 3E2  
Téléphone : 418-386-3363  
Télécopieur : 418-386-3361  
Courriel : [reception.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:reception.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

### **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

637, rue Notre-Dame Est  
Thetford Mines, QC, G6G 2V3,  
Téléphone : 1- 877 986-3587  
Courriel : [commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

### **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes**

67, Rue Notre-Dame Nord, C.P. 790  
Sainte-Marie, QC, G6E 3B9  
Téléphone : 418-387-8414 ou 1-877-767-2227 ou 1-888-841-8414  
Télécopieur : 418-387-3055  
Courriel : [info@caapca.ca](mailto:info@caapca.ca)



## Annexes



## Annexe A

### Renseignements personnels

#### Usager

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Âge : \_\_\_\_\_ ans

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone (résidence) : (    )    -                    Autre : (    )    -

#### Représentant légal de l'usager (S'il y a lieu)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Âge : \_\_\_\_\_ ans

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone (résidence) : (    )    -                    Autre : (    )    -

Lien avec l'usager : parent (    )    proche (    )    autre (    )

Précisez : \_\_\_\_\_

Signature (selon le cas)

Usager : \_\_\_\_\_ date : \_\_\_\_\_

Ou

Représentent : \_\_\_\_\_ date : \_\_\_\_\_



## Annexe B :

### Dépôt de la plainte

Précision des éléments importants de la plainte et description des faits

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 faits et objet de la plainte) :

---

---

---

---

---

---

---

---

(Utilisez une autre feuille au besoin)

**Veillez retourner ce formulaire à :**

Maison de la Famille Beauce-Etchemins  
565, 161<sup>e</sup> rue  
Saint-Georges, QC, G5Y 2H6





## Annexe C

*Le (date)*

*(Nom de la personne plaignant)*

*(Adresse)*

*Objet : Avis de réception de votre plainte*

*Bonjour,*

*La Maison de la Famille Beauce-Etchemins a reçu votre plainte.*

*Soyez assuré 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 assigné et accompagné par :*

***Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes***

*67, Rue Notre-Dame Nord, C.P. 790*

*Sainte-Marie, QC, G6E 3B9*

*Téléphone : 418-387-8414 ou 1-877-767-2227 ou 1-888-841-8414*

*Télécopier : 418-387-3055*

*Courriel : [info@caapca.ca](mailto:info@caapca.ca)*

*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 satisfait, vous pouvez vous adresser à :*

***Centre intégré de santé et services sociaux de Chaudière-Appalaches***

***Commissaire aux plaintes et à la qualité des services***

*637, rue Notre-Dame Est*

*Thetford Mines, QC, G6G 2V3,*

*Téléphone : 1-877-986-3587*

*Courriel : [commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca)*

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

*Signature (Direction générale)*