

# Procédure d'examen des plaintes

---



Adoptée le 27 mars 2019

Révisée le 28 septembre 2022

Révisée le 19 novembre 2025



# Table des matières

PRÉAMBULE .....	3
PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES .....	4
1. Objectifs de la procédure .....	4
2. À qui s'adresse cette procédure ? .....	4
3. Définitions des termes .....	4
4. Types de plainte .....	5
5. Responsabilité de l'intervenant .....	5
6. Responsabilités du responsable aux plaintes .....	5
7. Marche à suivre par le client .....	6
8. Le contenu de la plainte .....	6
9. Réception de la plainte .....	6
10. Avis de réception .....	7
11. Le comité aux plaintes .....	7
12. Suivis et résultats possibles .....	7
13. Obligations de l'organisme .....	8
ANNEXES .....	9
Formulaire de plainte .....	10

## Préambule

Comme organisme communautaire, nous croyons qu'il est primordial d'être en mesure de recevoir les plaintes des usagers concernant nos services. La procédure d'examen des plaintes de JEVI Centre de prévention du suicide – Estrie (JEVI CPS – Estrie) repose sur trois principes fondamentaux :

- Le respect des droits de la clientèle.
- Le respect des responsabilités d'un organisme communautaire.
- L'efficacité du recours pour la clientèle.

Le recours à la procédure d'examen des plaintes doit être facile d'accès, souple et à la portée de toutes personnes afin qu'elles puissent soumettre leurs plaintes rapidement et qu'une solution appropriée soit apportée aux difficultés qu'elles rencontrent dans les plus brefs délais.

Même si JEVI CPS – Estrie se dote d'une procédure d'examen des plaintes, le client peut en tout temps s'adresser directement au *CIUSSS de l'Estrie – CHUS* qui agit comme première instance au niveau du traitement des plaintes concernant les organismes communautaires.

# Procédures d'examen des plaintes

## 1. Objectifs de la procédure

- Assurer la qualité des services offerts par JEVİ CPS – Estrie à toute la clientèle.
- Informer la clientèle des principales étapes du recours administratif qui lui assure le respect des droits qui lui sont reconnus tant par la loi que par les normes éthiques qui régissent le personnel de JEVİ CPS – Estrie.
- Fournir à la clientèle un moyen rapide et efficace d'exprimer ses insatisfactions et d'obtenir les explications et / ou correctifs en regard des services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de JEVİ CPS – Estrie, pour lesquels elle n'a pas obtenu de réponses satisfaisantes.

## 2. À qui s'adresse cette procédure ?

Toute personne qui requiert les services de JEVİ CPS – Estrie à titre de client, ou une personne désignée par celle-ci si elle est incapable de le faire par elle-même, peut formuler une plainte.

## 3. Définitions et termes

- **La plainte**

La plainte est l'expression verbale ou écrite par le client ou par son représentant, d'une insatisfaction éprouvée en regard des services qu'il a reçu ou aurait dû recevoir, que la gestion régulière n'a pas été traitée à la satisfaction du client ou que ce dernier décide de communiquer directement au responsable des plaintes.

- **Le client**

Toute personne qui requiert les services de l'organisme et, le cas échéant, tout représentant du client ou son mandataire, notamment le titulaire de l'autorité parentale ou tuteur du client, curateur, conjoint, proche parent ou tout autre représentant de l'utilisateur majeur inapte reconnu par la loi.

- **La procédure d'examen des plaintes**

L'ensemble du processus établi par l'organisme à partir de la réception de la plainte du client jusqu'à la fermeture du dossier.

- **L'intervenant**

L'intervenant comprend tout membre du personnel de JEVİ CPS – Estrie qui est appelé à intervenir auprès du client dans l'exercice de ses fonctions.

#### **4. Types de plainte**

- Plainte portant sur les services qu'un client a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.
- Plainte portant sur un acte professionnel.
- Plainte portant sur le comportement irrespectueux à l'égard d'un client.

#### **5. Responsabilité de l'intervenant**

- Tout intervenant à qui le client s'adresse en premier lieu a le devoir de lui communiquer le nom et la fonction du responsable aux plaintes. Il lui indique de plus comment cette personne peut être rejointe le plus facilement.
- Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un client doit l'acheminer sans délai au responsable aux plaintes.

#### **6. Responsabilités du responsable aux plaintes**

La direction générale est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Tout autre membre du personnel à l'emploi de JEV CPS – Estrie ou membre du conseil d'administration qui reçoit une plainte doit référer le plaignant directement et sans délai au responsable aux plaintes.

Le responsable aux plaintes informe le client de ses droits et des étapes de la procédure.

Si requis par le client, le responsable aux plaintes doit lui prêter assistance ou s'assurer que lui soit prêté assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

Le responsable reçoit la plainte, procède à l'ouverture du dossier et en assure la garde. Dans le cas d'une plainte verbale, le responsable aux plaintes recueille les informations pertinentes à l'aide du formulaire prévu à cet effet. Dans le cas d'une plainte écrite, il s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement.

Le responsable aux plaintes doit donner au client qui fait une plainte un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

Il procède à un examen sommaire de la plainte et peut, le cas échéant, la rejeter s'il juge qu'elle est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Dans ce cas, il en informe le plaignant par écrit ainsi que le comité des plaintes.

Il convoque le comité et dépose la plainte, le cas échéant. Il doit faire parvenir au client la conclusion de l'étude du comité, par écrit, dans les 60 jours suivants le dépôt de la plainte.

## **7. Marche à suivre pour le client**

En tout temps, le client peut transmettre une plainte écrite ou verbale directement au responsable aux plaintes. Dans le cas d'une plainte écrite, le client peut remplir le formulaire prévu à cet effet.

Dans le cas d'une plainte verbale, le client doit être informé que seule une plainte écrite lui permet d'exercer un droit de recours auprès du CIUSSS de l'Estrie – CHUS dans le cas où il n'est pas satisfait des conclusions de l'organisme ou lorsque le responsable aux plaintes refuse, cesse ou néglige de traiter sa plainte dans le délai prescrit.

Exceptionnellement, selon les circonstances, notamment l'urgence ou l'état de l'usager, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale du client en remplissant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au commissaire régional.

### **Les droits du client en regard du dépôt d'une plainte**

- Le client a le droit d'être informé sur toutes les étapes de la procédure d'examen des plaintes.
  - Le client a le droit d'être accompagné de la personne de son choix lors des différentes étapes de la procédure.
  - Le client a le droit d'audition auprès du comité aux plaintes et doit être informé des modalités applicables dans un délai raisonnable afin de lui permettre de se préparer adéquatement.
- Le client a le droit d'obtenir par écrit les conclusions de l'étude de sa plainte à l'intérieur d'un délai de soixante (60) jours suivant la date du dépôt de la plainte.

## **8. Le contenu de la plainte**

- Le nom, prénom, adresse, courriel et numéro de téléphone du plaignant.
- La date de l'événement.
- La date de formulation.
- Dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant.
- La nature de la plainte et, le cas échéant, l'identification de toute personne concernée par l'objet de la plainte.
- Un exposé des faits.
- Les résultats escomptés, s'il y a lieu.
- Date et signature du plaignant.

## **9. Réception de la plainte**

À la réception d'une plainte, le responsable aux plaintes enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

## **10. Avis de réception**

Le responsable aux plaintes doit, dans les 5 jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur.

## **11. Le comité aux plaintes**

### **Composition**

Le comité est composé de la direction générale, de la direction adjointe, du président du CA ou d'un autre membre nommé par et parmi les membres du CA, à l'exception du représentant des employés.

### **Le mandat**

Le comité étudie le dossier, rassemble et prend connaissance de tous les faits et documents pertinents et recueille les commentaires et les observations de toutes personnes concernées par l'objet de la plainte dont ils jugent le témoignage utile. Si après examen, le comité responsable des plaintes en arrive à la conclusion que la plainte n'est pas fondée, il en informe le client, avec motifs à l'appui et il ferme le dossier.

Si le comité responsable des plaintes en arrive à la conclusion que la plainte est fondée, des correctifs devront être apportés dans les meilleurs délais. Le comité informe le client des conclusions auxquelles il en est arrivé quant à son bien-fondé ainsi que sur les correctifs apportés ou envisagés.

Le comité fait rapport au conseil d'administration sur l'application de la procédure d'examen des plaintes au moins une fois par année.

Dans des situations exceptionnelles, le comité aux plaintes peut saisir le conseil d'administration afin d'obtenir un avis avant de tirer des conclusions.

### **Délai**

Le comité doit avoir formulé ses recommandations dans les 45 jours suivant le dépôt de la plainte.

## **12. Suivis et résultats possibles**

### **Rapport ou recommandations**

Le comité aux plaintes peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des clients et le respect de leurs droits.

Ces informations sont transmises par écrit. Il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions motivées.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le comité aux plaintes et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées.

#### Mesures disciplinaires

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé le justifie, des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit de l'intervenant concerné et un avis écrit est envoyé à l'utilisateur.

### **13. Obligations de l'organisme**

- Respecter intégralement la présente procédure.
- Publier la procédure d'examen des plaintes et informer les clients de l'existence de cette procédure et du moyen d'en obtenir un exemplaire.
- Traiter la plainte du client de manière confidentielle.
- Conserver le dossier du plaignant pendant une période de 5 ans.

# **Annexe**

**Formulaire pour le dépôt d'une plainte à  
JEVI Centre de prévention du suicide – Estrie**

## FORMULAIRE DE PLAINTE

### IDENTIFICATION DU CLIENT

Nom

Prénom

Adresse (numéro, rue, appartement)

Municipalité

Code Postal

Numéro de téléphone (résidence)

Numéro de téléphone (travail)

Adresse courriel

Numéro de cellulaire

### IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DU CLIENT OU DE LA PERSONNE QUI L'ASSISTE (S'IL Y A LIEU)

*(Si, conformément à la loi, l'utilisateur est représenté dans la formulation de la présente plainte, l'identification de son représentant est requise)*

Nom

Prénom

Adresse (numéro, rue, appartement)

Municipalité

Code Postal

Numéro de téléphone (résidence)

Numéro de téléphone (travail)

Adresse courriel

Numéro de cellulaire

### Motif de la représentation

---

---

---

---

Lien avec l'utilisateur : \_\_\_\_\_

## Renseignements sur la plainte

Date de l'événement

Heure

Objet de la plainte :

### Exposé des faits :

Résultats attendus par le plaignant (s'il y a lieu)

Date \_\_\_\_\_

Heure

Signature

(usager ou son représentant)

Nom en lettre moulée

Reçu par

Date \_\_\_\_\_