



POLITIQUE DE SATISFACTION ET DE PLAINTÉ POUR LES PERSONNES UTILISATRICES DES SERVICES

Adoptée par le Conseil d'administration le 15 février 2017

Sommaire

Sommaire	2
Avant-propos.....	3
Confidentialité et cadre	4
Commentaires, insatisfactions et plaintes	4
Qu'est-ce qu'une plainte ?	5
Dépôt d'une plainte.....	5
Parcours d'une plainte	6
Formulaire de dépôt de plainte	7

Avant-propos

Le Centre de prévention du suicide Accalmie (CPSA) considère que la satisfaction des utilisateurs face aux services est un facteur déterminant de l'efficacité des différentes opérations qui constituent sa mission. Il reconnaît donc l'importance d'offrir des services de qualité à la population. Le CPSA estime que la confiance du public et de ses partenaires envers l'organisation est fondamentale à l'atteinte des objectifs qu'il poursuit. Dans son souhait de satisfaire au meilleur les besoins de la population, le conseil d'administration et la direction accordent une importance fondamentale aux différentes mécaniques de satisfaction et de communication avec la clientèle. En ce sens, les échanges et les rétroactions entre le CPSA et ses clients permettent de recevoir des informations actuelles de qualité sur l'expérience vécue dans les services. Ainsi, cet important processus bidirectionnel permet d'ajuster la prestation de services en fonction des besoins manifestés par les personnes qui les utilisent. Nous encourageons donc la population et les partenaires à nous communiquer toute information pertinente en lien avec l'offre de services et la satisfaction afin de permettre au CPSA de poursuivre son développement dans le respect de sa philosophie d'amélioration continue.

La présente politique s'adresse à l'ensemble des clientèles rejointes par le CPSA et à ses partenaires.

Confidentialité et cadre

Dans le respect de ses valeurs, de sa philosophie, du code de vie et de ses réglementations, le CPSA se fait un devoir d'intégrité, de transparence et de respect face aux droits des personnes qui utilisent ses services. À ce sujet, notez que toutes les informations qui seront communiquées au CPSA seront traitées dans le respect de la vie privée, en conformité avec la politique de confidentialité de l'organisation.

En contexte de crise, il devient difficile pour la personne d'apprécier avec justesse et objectivité les caractéristiques, les impacts et le degré d'efficacité du processus d'intervention. C'est pour cette raison qu'il est difficile de rendre compte de l'appréciation de la qualité des services tributaire à la satisfaction. Néanmoins, nous fournissons aux clients et partenaires des outils adaptés afin qu'ils puissent nous diriger des commentaires, suggestions ou plaintes. De plus, une mécanique d'accompagnement est prévue pour les personnes qui en ressentent le besoin.

Commentaires, insatisfactions et plaintes

Toutes personnes employés, direction, stagiaires ou bénévoles œuvrant au sein du CPSA, qui, dans le cadre de ses activités, recevaient des propos ou était témoin d'événements pouvant nuire de quelque façon que ce soit au rétablissement ou à l'intégrité d'un client, est dans l'obligation d'informer ce dernier sur la politique de satisfaction et sur la mécanique de plainte. Dans le cas où il s'agit de l'observation directe d'un comportement, d'une attitude ou d'un propos contrevenant aux politiques du CPSA, il est de son devoir d'en aviser la direction générale adjointe dans les meilleurs délais, et ce, même en cas de doute.

Exemple de ce qu'un client ou un partenaire peut vous rapporter :

- un sentiment d'être brimé dans ses droits;
- une insatisfaction face aux services qui lui sont dispensés;
- des doutes face aux attitudes et comportements des employés;
- etc.

Afin d'assurer l'objectivité de cette procédure, le CPSA s'est doté d'une structure organisationnelle qui assure l'impartialité de la direction générale adjointe.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement à l'égard d'un service reçu ou d'un droit lésé – non respecté. Une plainte peut être exprimée verbalement ou par écrit.

Dépôt d'une plainte

Une plainte ou une insatisfaction peut être déposée de différentes façons et à différentes instances. Néanmoins, l'ordre suivant est recommandé au client.

- 1- À la direction générale adjointe, aux coordonnées confidentielles suivantes :
 - par courriel : plainte@preventiondusuicide.com
 - par téléphone : 819-840-0549;
 - 1905, rue Royale, Trois-Rivières (Québec) G9A 4K8Afin d'aiguiller le client dans la présentation des informations qui seront nécessaires pour déposer une plainte et qui faciliteront son traitement, un formulaire est disponible à la dernière page de ce document;

- 2- Au commissaire aux plaintes du Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec – Un client qui le juge pertinent peut en tout temps procéder à cette étape sans tenir compte de la première.
 - Par courriel en écrivant à l'adresse suivante:
commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca
 - Par téléphone : 819 370-2200, poste 3227 ou sans frais au 1 888 693-3606
 - Via le site Internet :
http://ciusssmcq.ca/nous-joindre/Pages/formuler-une-plainte.aspx#qu%27est-ce_Ancre

De plus, il existe des ressources externes qui peuvent accompagner les clients, gratuitement, dans le processus de plainte. Voici deux d'entre elles :

- 1- Solidarité régionale d'Aide et d'Accompagnement pour la Défense des Droits (SRAADD) qui peut vous accompagner dans ce processus, en voici les coordonnées :
 - <http://sraadd.com> - sraadd@cgocable.ca
 - 819-693-2212 ou 1-800-563-2212

- 2- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Mauricie et Centre-du-Québec est un organisme indépendant qui peut vous aider à formuler votre plainte et

vous accompagner dans votre démarche. Les services du CAAP sont gratuits et confidentiels.

- www.caap-mcq.qc.ca/fr/accueil.asp - info@caap-mcq.qc.ca
- 819 537-3911 ou sans frais au 1 877 767-2227

Parcours d'une plainte

Voici le cheminement d'une plainte déposée directement à la direction générale adjointe du CPSA :

- 1- Dès la réception d'une plainte, la direction générale adjointe vérifiera sa recevabilité par l'analyse des motifs;
- 2- Un accusé de réception sera envoyé au plaignant ou à son représentant dans les sept (7) jours qui suivent la réception;
- 3- Afin de bien identifier les éléments de la plainte, les attentes du client et pour l'informer de la suite du cheminement, la direction générale adjointe contactera le plaignant pour recueillir un complément d'information;
- 4- Si elle le juge pertinent, la direction générale adjointe pourra compléter l'information en s'adressant aux personnes en cause et aux témoins;
- 5- La direction générale adjointe déposera ses conclusions dans un délai de 45 jours. Elle informera des recommandations, des solutions et des mesures à mettre en place par le ou les services ciblés;
- 6- Lors du processus, si la direction est informée que la personne qui a formulé une plainte est victime de représailles de quelque nature que ce soit, elle pourra intervenir immédiatement selon son propre jugement.

Afin de déposer une plainte, il est souhaitable d'utiliser le formulaire ci-joint.

Formulaire de dépôt de plainte

Tentez d'être le plus précis que possible au moment de remplir ce formulaire

IDENTIFICATION

Nom :

Prénom :

Adresse

Numéro civique :

Rue :

Appartement :

Municipalité :

Code postal :

Numéros de téléphone pour vous rejoindre

Téléphone principal :

Poste :

Téléphone autre :

Poste :

Courriel :

Si vous êtes assisté dans la formulation de votre plainte, veuillez indiquer le nom de cette personne et de l'organisme qu'elle représente s'il y a lieu

Nom :

Prénom :

Organisation :

Téléphone principal :

Poste :

ÉVÈNEMENT(S)

Motif de votre plainte:

Résumez les raisons de votre insatisfaction

Décrivez les faits qui vous ont motivé à porter plainte (soyez le plus précis possible).

Date, heure, personnes présentes, témoins, observations, réactions, etc.

Quelles sont vos attentes du résultat final du processus (ce que vous souhaitez)