

Objet : Politique de gestion des insatisfactions et de traitement d'une plainte d'un usager
Numéro : S1V1_POL_gestion des insatisfactions
Responsable : Direction générale
Entrée en vigueur : Septembre 2011 Version précédente: 2022 Date de révision : Septembre 2023
Approuvée par : CA <input checked="" type="checkbox"/> CODIR <input type="checkbox"/> Secteur <input type="checkbox"/> Date : 20 septembre 2023
Service : Soins et services
Diffusion : Aux employés, bénévoles, médecins, stagiaires et professionnels du Phare, aux usagers et à leur famille

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Phare, Enfants et Familles (Le Phare) reconnaît l'importance d'établir une politique sur la gestion des insatisfactions et des plaintes reçues de la part des enfants et/ou de leur famille.

La présente politique encadre la gestion des insatisfactions et des plaintes afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité des soins et services offerts aux enfants et à leur famille.

Le Phare considère important de connaître toute insatisfaction afin de trouver une solution et de conserver la confiance des usagers. Le Phare accorde le droit à chaque usager d'exprimer son insatisfaction à l'égard de tout soins, service, comportement ou sur son expérience en générale. Le Phare s'assure du traitement des plaintes dans le respect des droits des usagers et en assure la confidentialité tout au long du processus.

La politique sur la gestion des insatisfactions et le traitement d'une plainte confirme que :

- Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations du Phare;
- Le Phare assure un traitement impartial et équitable des insatisfactions soulevées par un usager;
- L'expression d'une insatisfaction est considérée comme un moyen de déceler les défis de l'organisation, de corriger les situations sources de problèmes et d'améliorer les façons de faire.

Les insatisfactions seront répertoriées chaque année dans une base de données documentant la nature de l'insatisfaction, le département concerné, le gestionnaire avisé et les mesures correctives adoptées.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les employés, médecins, bénévoles, stagiaires et professionnels du Phare ainsi qu'aux enfants et aux familles bénéficiant des services du Phare.

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but d'alléger le texte.

3. DÉFINITIONS

Usager : Tout personne qui reçoit ou a reçu des services du Phare ou son titulaire de l'autorité parentale.

Insatisfaction : État de déception ou de frustration face à un événement.

Plainte : Acte par lequel une personne affirme être victime d'une infraction en prévenant l'autorité compétente.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 Personne recevant la plainte

- Recevoir la plainte avec ouverture et courtoisie;
- Tenter de répondre au mécontentement au mieux de sa connaissance;
- Diriger l'usager vers le supérieur immédiat concerné si l'insatisfaction demeure.

4.2 Équipe de direction

- Recueillir l'information du receveur de la plainte et la documenter dans un rapport;
- Prendre contact avec le plaignant en proposant une rencontre;
- Diriger le plaignant vers la direction générale au besoin;
- Diriger le plaignant vers l'ombudsman (commissaire aux plaintes) si les démarches proposées ne conviennent pas.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de ses services, Le Phare présente la procédure à suivre pour recevoir toute insatisfaction de la part d'un usager du Phare.

Première étape :

Tout commentaire sera reçu par la personne concernée (un membre du personnel, un professionnel ou un bénévole) avec ouverture et courtoisie. Il est important d'entendre et de recevoir les besoins exprimés pour répondre aux attentes du plaignant dans la mesure des balises de l'organisation, à savoir :

- Expliquer les services offerts par l'organisation qui correspondent aux besoins exprimés;
- Expliquer les objectifs visés par les diverses procédures (exemple : assurer la confidentialité, protéger l'intimité, etc.);
- Explique les procédures d'accès aux services (réservation, rapport de séjour, etc.).

Deuxième étape :

Si le plaignant demeure insatisfait de la réponse reçue, il convient de le diriger vers la direction concernée par la plainte:

Direction	Personne ressource	Teneur de la plainte
Direction des soins et services	Ariane Parent-Lemay, Directrice des soins et services (aparent-lemay@phare-lighthouse.com)	Plaintes liées aux soins et services
Direction médicale	Silvana Barone, Directrice médicale (sbarone@phare-lighthouse.com)	Plaintes liées à un acte médical posé au Phare

Direction finances et administration	Carolle-Anne Tremblay, Directrice finances et administration (ctremblay@phare-lighthouse.com)	Plaintes liées aux finances, à l'entretien, au bâtiment, à la cuisine, aux technologies informatiques, et à un fournisseur
Direction philanthropie et communications	Marie-Ève Taillefer, Directrice communications, marketing et développement (mtaillefer@phare-lighthouse.com) Julie Sauvageau, Directrice dons majeurs et planifiés (jsauvageau@phare-lighthouse.com)	Plaintes liées à un événement, à une levée de fonds ou un envers un donateur
Direction générale	Lyne St-Martin, Directrice générale (lst-martin@phare-lighthouse.com)	Plainte concernant un membre de l'équipe de direction

Au besoin, une ou des rencontres seront organisées avec le plaignant. Dans la mesure du possible, les actions requises seront posées pour répondre aux attentes exprimées.

Le plaignant qui demeure insatisfait sera invité à transmettre sa plainte par écrit à la direction générale. La direction accusera réception de sa plainte dans les 5 jours ouvrables. L'accusé de réception comprendra les renseignements suivants :

- Une description de la plainte précisant le reproche, le préjudice ou la mesure corrective demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, une demande de complément d'information sera transmise au plaignant qui devra répondre dans un délai de 10 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- La politique de traitement des plaintes

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai de 30 jours suivant la réception des renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité où une plainte ne pourrait être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches entreprises dans le traitement de la plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Au terme de cette démarche, l'utilisateur qui demeure insatisfait des actions proposées sera amené à suivre la procédure pour déposer une plainte auprès de l'ombudsman (commissaire aux plaintes) désigné par le conseil d'administration et entériné par les membres.

Troisième étape :

Transmettre par écrit, par courriel à l'adresse suivante : ombudsman@phare-lighthouse.com, une plainte à l'ombudsman (commissaire aux plaintes) du Phare pour recevoir les plaintes à l'égard d'un membre du personnel, d'un professionnel, d'un bénévole ou des services offerts par Le Phare. Cette personne désignée traitera le dossier en toute confidentialité. Mandaté par le Conseil d'administration, l'ombudsman (commissaire aux plaintes) se rapporte directement et uniquement à ce dernier.

Le mandat de l'ombudsman (commissaire aux plaintes) consiste à faire respecter les droits des usagers du Phare et à s'assurer du traitement diligent de leurs plaintes. Il se résume à :

- Recevoir la plainte de l'utilisateur;
- Faire enquête;
- Faire ses recommandations (autant administratives qu'en matière d'organisation des soins) pour améliorer la qualité, l'accessibilité, la sécurité et la continuité des soins et des services, faire respecter les droits des usagers et ainsi, faire en sorte que d'autres plaintes de même nature ne se présentent pas;
- Faire rapport au Conseil d'administration conformément à la politique de gestion des plaintes.

Si la plainte vise un médecin, l'utilisateur peut s'adresser au Collège des Médecins du Québec (<http://www.cmq.org/page/fr/formulaire-plainte.aspx>) ou à l'ombudsman du CIUSSS de l'Est de-l'île-de-Montréal (<https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes-et-insatisfactions/plaintes-services-recus>)

Quatrième étape :

En cas d'insatisfaction des conclusions de l'ombudsman (commissaire aux plaintes) ou en l'absence d'un suivi de dossiers dans les 45 jours du dépôt, l'utilisateur concerné ou son représentant peut s'adresser au Protecteur du Citoyen (<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr>).

6. RÉFÉRENCES

- Collège des Médecins du Québec. (2020, novembre). *Formulaire de demande d'enquête, 2020*. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.cmq.org/pdf/formulaires/formulaire-demande-enquete.pdf?t=1667963504479>
Site consulté le 8 novembre 2022
- CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal. (2019). *Formulaire de plainte, décembre 2019*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/sites/ciusssemtl/files/media/document/PDF_FormulairePlainte_CIUSSS-EMTL.pdf
Site consulté le 8 novembre 2022
- Protecteur du Citoyen. (2022). *Porter plainte en ligne, 2022*. <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/formulaires-de-plainte/porter-plainte-en-ligne>
Site consulté le 8 novembre 2022