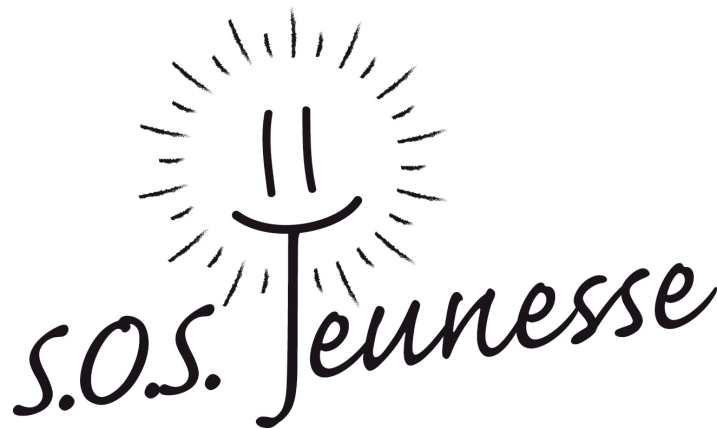


***Politique de traitement des  
Plaintes des usagers***



**S.O.S. Jeunesse**

**Ressource de supervision en droits d'accès**

*Adopté lors de la réunion régulière du conseil d'administration de  
S.O.S. Jeunesse qui s'est tenue le 17 septembre 2013*

Dans le présent document, l'emploi du masculin n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte. Le mot « usager » désigne les gens qui utilisent le service de supervision des droits d'accès. Quant aux mots « personnes œuvrant au sein de S.O.S. Jeunesse », ils désignent les stagiaires, les bénévoles, les employés et la direction.

## Table des matières

Préambule.....	4
Formulation de la plainte.....	5
Réception de la plainte.....	6
Plainte refusée.....	6
Avis de réception.....	6
Conclusion, mesures correctives et recommandations.....	7
Coordonnées.....	8
Annexe .....	10
Annexe A- Dépôt de la plainte.....	11
Annexe B- Avis de réception d'une plainte (exemple de lettre) .....	12

## Préambule

L'organisme S.O.S. Jeunesse a pour mission de permettre la création et le maintien du 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 violences sont nos priorités. C'est pourquoi il est important pour notre organisme de respecter et de reconnaître les droits et libertés des usagers qui utilisent nos services. Ces usagers doivent être traités avec courtoisie, équité et compréhension ainsi que recevoir des services de qualité.

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 aimeraient recevoir. L'utilisateur a le droit de porter plaintes sans craintes de représailles par qui que ce soit des personnes œuvrant au sein de S.O.S. Jeunesse 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 a subi ou croit avoir subi un préjudice ;
- Si une personne œuvrant à S.O.S. Jeunesse a eu ou aurait eu une attitude désobligeante ;
- S'il y a une insatisfaction en regard de services reçus.

## **Formulation de la plainte**

L'utilisateur doit tout d'abord formuler sa plainte verbalement ou par écrit à la direction de S.O.S. Jeunesse ou à toute autre personne nommée par le conseil d'administration de l'organisme (voir les coordonnées à la page 9).

Cependant, s'il semble y avoir un conflit d'intérêts entre l'utilisateur et la direction, si une précédente plainte n'a pas été traitée avec satisfaction par la direction ou si la médiation n'est pas possible, l'utilisateur peut alors déposer sa plainte par écrit (voir le formulaire de Dépôt de la plainte en annexe à la page 11) et l'acheminer dans les plus brefs délais au conseil d'administration de S.O.S. Jeunesse (voir les coordonnées à la page 9).

Toutefois, si l'utilisateur est insatisfait du traitement de sa plainte par le conseil d'administration, il peut, en tout temps, se référer, selon la provenance de son dossier ou de l'entente contractuelle avec l'établissement concerné (voir les coordonnées à la page 9).

Exceptionnellement, selon l'urgence ou l'état de l'utilisateur, toute personne œuvrant à S.O.S. Jeunesse, selon ses 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 S.O.S. Jeunesse.

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- Date de la formulation
- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur ou de son représentant s'il y a lieu
- Une description des faits et l'objet de la plainte

## **Réception de la plainte**

Les plaintes écrites seront transmises à la direction de S.O.S. Jeunesse. Toutefois, si l'objet de la plainte concerne la direction, 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. Si l'utilisateur reste insatisfait, il peut s'adresser au Commissaire des plaintes et à la qualité des services selon l'établissement concerné (voir les coordonnées à la page 9).

## **Avis de réception**

S.O.S. Jeunesse 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. 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'un utilisateur exige un traitement d'urgence, la direction prendra les actions qui s'imposent dans les plus brefs délais.

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

La direction de S.O.S. Jeunesse 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 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 peut exercer auprès du Commissaire des plaintes et à la qualité des services selon l'établissement concerné (voir les coordonnées à la page 9).

Lorsque les résultats de l'examen de la plainte l'indiquent, S.O.S. Jeunesse 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 l'organisme S.O.S. Jeunesse.

## Coordonnées

### **S.O.S. Jeunesse**

200, rue Henri-Dunant  
Deux-Montagnes (Québec), J7R 4W6  
Téléphone : 450-473-5014

### **Direction de S.O.S. Jeunesse : Mme. Linda Provost**

200, rue Henri-Dunant  
Deux-Montagnes (Québec), J7R 4W6  
Téléphone : 450-473-5014

### **Conseil d'administration de S.O.S. Jeunesse :**

Présidente, Mme. Christiane Renaud  
200, rue Henri-Dunant  
Deux-Montagnes (Québec), J7R 4W6  
Téléphone : 450-473-5014

### **Commissaire aux plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides : Mme. Marie-Josée Boulianne**

1000, rue Labelle  
St-Jérôme (Québec), J7Z 5N6  
Téléphone : 450-432-8708  
Télécopieur : 450-432-8712  
Adresse courriel : [marie-josée\\_boulianne@ssss.gouv.qc.ca](mailto:marie-josée_boulianne@ssss.gouv.qc.ca)

### **Centre jeunesse des Laurentides : M. Hubert Côté**

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
Téléphone : 450-436-7607 (2272)



**CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes** : M. Jacques Lareau  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
520, boulevard Arthur-Sauvé  
Saint-Eustache (Québec), J7R 5B1  
Téléphone : 450-473-6811 (4744) ou 1-888-234-3837 (4744)  
Télécopieur : 450-473-6220  
Adresse courriel : [plaintes.cssslddm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cssslddm@ssss.gouv.qc.ca)

**CSSS de Thérèse-de-Blainville** : Mme. Dominique Demers  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
125, rue Duquet  
Ste-Thérèse (Québec), J7E OA5  
Téléphone : 450-430-4553 (5140)  
Télécopieur : 450-430-0140  
Adresse courriel : [dominique.demers.tdb@ssss.gouv.qc.ca](mailto:dominique.demers.tdb@ssss.gouv.qc.ca)

**CSSS de St-Jérôme** : Mme. Élisabeth Allard  
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
290, rue Montigny  
St-Jérôme (Québec), J7Z 5T3  
Téléphone : 450-431-8444  
Télécopieur : 450-431-8606  
Adresse courriel : [infoplaintes@cdst.org](mailto:infoplaintes@cdst.org)

**CSSS d'Argenteuil** : M. Jacques Lamontagne  
145, avenue de la Providence  
Lachute (Québec), J8H 4C7  
Téléphone : 450-562-3761 (8308)  
Télécopieur : 450-566-3316

## **Annexes**

## Dépôt de la plainte

Nom et prénom de l'utilisateur : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Âge : \_\_\_\_\_

Adresse complète : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

### Précision des éléments importants de la plainte et description des faits

Date : \_\_\_\_\_

Endroit : \_\_\_\_\_

Personnes impliqués et leurs fonctions : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ce qui s'est passé (description des faits et objet de la plainte) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Utiliser une autre feuille au besoin)

Veuillez retourner ce formulaire à S.O.S. Jeunesse

200, rue Henri-Dunant

Deux-Montagnes (Québec), J7R 4W6

## **Références**

Le petit Pont, Services Droits d'accès, Politique de traitement des plaintes des usagères, Saint-Hyacinthe, 24 mars 2010.

La Parenthèse, Services Droits d'accès, Procédure d'examen des plaintes des usagères, Drummondville, 24 février 2009.

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, [www.rsss16.gouv.qc.ca](http://www.rsss16.gouv.qc.ca) consulté le 15 avril 2009.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, CAAP Montérégie, [caap@caapmonteregie.ca](mailto:caap@caapmonteregie.ca) consulté le 15 avril 2009.

Centre d'écoute et de prévention suicide Drummond, Procédure d'examen des plaintes des usagers, Drummondville

Centre Local de Services Communautaires de Drummondville, Règlements sur la procédure d'examen des plaintes des usagers, Règlements no 5, CLSC Drummond, Drummondville.

Centre d'Aide 24/7, Mécanismes internes d'examen des plaintes du Centre d'Aide 24/7, Service d'intervention en situation de crise et de détresse, Gatineau.

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, L'examen des plaintes des usagers du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, Montréal

### **Avis de réception d'une plainte (exemple de lettre)**

(Date)  
(Nom de la personne plaignante)  
(Adresse)

Objet : Avis de réception de votre plainte

Bonjour,

S.O.S. Jeunesse 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 assisté et accompagné par :

**Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP Laurentides)**

Téléphone : 450-565-9111 ou 1-800-563-6261

Télécopieur : 450-565-1114

Courriel : [info@caaplaurentides.org](mailto:info@caaplaurentides.org)

Nous vous rappelons que le délai prescrit par la loi pour examiner votre plainte est de quarante-cinq 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 :

**Commissaire aux plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux  
des Laurentides** : Mme. Marie-Josée Boulianne

1000, rue Labelle

St-Jérôme (Québec), J7Z 5N6

Téléphone : 450-432-8708

Télécopieur : 450-432-8712

Adresse courriel : [marie-josée\\_boulianne@ssss.gouv.qc.ca](mailto:marie-josée_boulianne@ssss.gouv.qc.ca)

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

(Signature de la direction)