



---

<b>TITRE :</b> Plaintes de la clientèle	<b>Politique :</b> SC-P9
<b>CATÉGORIE :</b> Service à la clientèle	<b>En vigueur :</b> 16 octobre 2007
<b>SURVEILLANCE :</b> février 2021	<b>Dernière révision :</b> 28 mars 2018
	<b>Révisée le :</b> 19 novembre 2018

---

Le Centre de santé communautaire du Grand Sudbury (CSCGS) considère avec attention et respect toutes les plaintes du public dans le but d'améliorer la qualité de ses services.

La clientèle a le droit de porter plainte au sujet de l'accès ou la qualité des services ou des soins reçus. On encourage les clients à se prévaloir de la procédure de plainte.

Le CSCGS doit informer la clientèle de l'existence de cette politique. Le CSCGS en remet une copie à tout client qui en fait la demande et, de façon générale, la rend accessible dans tous ses sites.

Une plainte peut être écrite ou verbale et le CSCGS prend les mesures nécessaires pour favoriser l'accès au processus de plainte pour la clientèle.

Le traitement des plaintes est la responsabilité de la direction générale, sauf lorsque la plainte concerne cette dernière, un membre du conseil d'administration ou le conseil d'administration dans son ensemble. Le traitement de telle plainte est la responsabilité de la présidence du conseil d'administration.

Si possible, une entente informelle entre le plaignant et l'employé concerné est favorisée, avant d'avoir recours aux procédures formelles.

Le CSCGS analyse chaque plainte, fais enquête, et la conclusion de la plainte doit être présentée à un délai raisonnable afin de ne pas retarder les interventions appropriées pour le client ou causer un stress excessif à l'employé ou au bénévole.

## **PROCÉDURE**

1. Toutes les plaintes sont acheminées à la direction générale. Dans certaines circonstances la direction générale peut déléguer la responsabilité d'assurer les suivis à la plainte, mais demeure responsable.
2. La première personne contactée par un plaignant doit, dans un contexte confidentiel, recueillir l'information de base nécessaire au traitement de la plainte et acheminer cette information à la direction générale. Un plaignant peut être invité à contacter la direction générale directement.
3. La direction générale communique avec le plaignant et établit s'il a discuté du problème avec l'employé ou bénévole concerné.

4. Le plaignant peut demander l'intervention de la direction générale immédiatement.
5. La direction générale remplit le formulaire de plainte lorsqu'elle reçoit une plainte écrite ou lorsqu'elle intervient dans le règlement d'une plainte téléphonique ou en personne.
6. La direction générale remet une copie du formulaire de plainte à l'employé ou au bénévole concerné et dans certaines circonstances au superviseur de ces derniers. Une copie de la plainte écrite est jointe le cas échéant. L'employé ou le bénévole complète la section prévue à cette fin et offre des explications quant aux circonstances de la plainte et des solutions possibles au problème.
7. La direction générale révisé les informations recueillies et détermine les mesures qui doivent être prises.
8. La direction générale communique les résultats de ses démarches au plaignant, à l'employé ou au bénévole concerné. Cette résolution est finale sauf si la plainte est par rapport à la direction générale ou le conseil d'administration. Dans ces cas, le conseil d'administration détermine la résolution appropriée à la plainte. Cette résolution est finale et est communiquée au plaignant et à la direction générale par la présidence du conseil d'administration.
9. La direction générale avise le conseil d'administration des plaintes dans son rapport annuel portant sur les droits des clients. Elle avise aussi immédiatement le conseil d'administration de toute plainte qui pose un risque pour le CSCGS.
10. Le rapport des plaintes est revu annuellement par le comité d'amélioration de la qualité.