

Politique et procédure de gestion des plaintes de la clientèle

Préambule et objectif

Le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île (CCOI) a mis en place des modalités claires pour recevoir, traiter et documenter les plaintes concernant son offre de services. Toute personne, y compris un proche ou un représentant, qui se sent lésée dans ses droits ou insatisfaite des services offerts, peut déposer une plainte. Cette politique vise à assurer une gestion respectueuse, équitable et efficace des plaintes, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services offerts.

Mise en contexte

Fondé en 1987, le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île (CCOI) dessert les arrondissements de Pierrefonds-Roxboro et Île-Bizard–Sainte-Geneviève ainsi que les municipalités de Senneville, Sainte-Anne-de-Bellevue, Dollard-des-Ormeaux, Beaconsfield, Baie-D'Urfé, Kirkland, Dorval et Pointe-Claire.

Le CCOI dessert une population de plus de 247 000 personnes, répartie sur une superficie de 132 km², soit environ le quart de l'île de Montréal et 13 % de sa population.

La mission du CCOI est de répondre aux besoins des adultes en état de crise situationnelle, de détresse émotionnelle ou de crise d'adaptation ainsi qu'à leurs proches.

À cette fin, le CCOI offre les services suivants :

- ✧ Intervention téléphonique 24/7
- ✧ Intervention par clavardage 24/7
- ✧ Intervention dans la communauté
- ✧ Hébergement temporaire
- ✧ Suivi mobile
- ✧ Suivi intensif
- ✧ Accompagnement en pré-itinérance
- ✧ Groupes de soutien
- ✧ Cafés rencontres
- ✧ Conférences et formations
- ✧ Soutien aux employeurs

La vision du CCOI est de faire une différence concrète dans la vie des personnes en situation de crise, en offrant des services avant-gardistes et adaptés aux besoins de la communauté.

Guidé par les valeurs de bienveillance, de collaboration et d'inclusion, le CCOI offre ses services à toute personne âgée de 16 ans et plus vivant une situation de crise, de détresse ou de déséquilibre.

L'excellence est au cœur de l'intervention, grâce à une offre de services reconnue pour sa disponibilité, sa fiabilité et son ancrage dans les données probantes issues des connaissances cliniques.

Les services sont offerts dans plusieurs langues, selon la disponibilité de l'intervenant, afin de mieux répondre à la diversité de la population desservie.

Définitions

- ✧ **Professionnel :** Toute personne rémunérée par le CCOI, qu'elle occupe un poste permanent, temporaire, contractuel, occasionnel, ou effectue un stage, et qui participe à la prestation directe ou indirecte des services du Centre. Cela inclut les intervenants, les membres de l'équipe de gestion.

- ✧ **Bénévole** : Toute personne qui donne de son temps et qui est inscrite au registre des bénévoles du CCOI.
- ✧ **Plainte** : Expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un membre de la clientèle à l'égard des services reçus.
- ✧ **Client** : Toute personne utilisatrice des services incluant des représentants des organismes publics, privés et communautaires avec lesquels le personnel du CCOI collabore.
- ✧ **Plaignant** : Toute personne ayant formulé une plainte à l'égard d'un service ou d'un représentant du CCOI.

Responsabilités

L'équipe de gestion

L'équipe de gestion s'assure du respect de la politique et des procédures en vigueur.

Elle effectue un suivi régulier des plaintes formulées par la clientèle afin d'assurer une gestion cohérente et rigoureuse.

Toute plainte, y compris verbale, doit être brièvement documentée par le professionnel concerné et transmise à son supérieur immédiat, afin d'assurer un suivi rigoureux.

La clientèle

Toute personne faisant partie de la clientèle peut exprimer son insatisfaction, verbalement ou par écrit, à tout professionnel du CCOI.

Le professionnel doit s'assurer de traiter la plainte avec courtoisie et respect. Il doit informer la personne concernée de la procédure de gestion des plaintes et la référer à son supérieur immédiat, s'il y a lieu.

Procédure de traitement des plaintes

- 1- Toute plainte verbale doit être accueillie avec courtoisie et traitée dans les meilleurs délais. Elle doit être résolue dans un délai de trente (30)

jours. Le plaignant est informé verbalement du traitement et de la conclusion.

- 2-** Toute plainte écrite doit être transmise à l'attention de la personne responsable de l'intervention clinique ou de la direction générale.
 - ✎ Une confirmation de réception est envoyée dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception.
 - ✎ Le traitement est effectué dans un délai de trente (30) jours.
 - ✎ L'analyse, les conclusions et les solutions proposées sont communiquées au plaignant par écrit.
- 3-** Le conseil d'administration peut être saisi dans le cas d'une plainte impliquant directement la direction générale. Il assurera un traitement impartial, selon les procédures internes en vigueur.
- 4-** Toute plainte sera traitée avec diligence et de manière à garantir l'impartialité et le respect du plaignant. Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Seules les personnes directement impliquées dans l'analyse et le traitement de la plainte auront accès aux informations pertinentes. L'ensemble des intervenants impliqués dans le processus de gestion des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité et la vie privée du plaignant.
- 5-** Toutes les plaintes seront conservées dans un registre des plaintes pour une période de cinq (5) ans suivant le dépôt de la plainte initiale.
- 6-** Toute personne qui s'estime lésée dans son droit de formuler une plainte ou d'exprimer son insatisfaction peut, en tout temps, déposer une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, auprès du conseil d'administration.
- 7-** Si la réponse apportée à la plainte ne satisfait pas le plaignant, celui-ci peut s'adresser à un organisme externe compétent, tel que le Protecteur du citoyen ou un autre organisme de surveillance, selon la nature de la

plainte et les lois en vigueur. Le CCOI s'engage à fournir, sur demande, les coordonnées des instances appropriées.

Révision de la politique

La politique sur la gestion des plaintes de la clientèle est révisée minimalement tous les trois (3) ans, ou plus fréquemment si nécessaire, afin de refléter les modifications légales, réglementaires ou organisationnelles.

La révision est effectuée par la personne responsable des ressources humaines, en collaboration avec la direction générale, et prend en compte les recommandations issues du traitement des plaintes, les meilleures pratiques du milieu ainsi que les commentaires des parties prenantes. Toute modification sera communiquée à tout le personnel.

Révisions précédentes : 2023, 7 août 2024.

Dernière révision le 9 juillet 2025.

** Le masculin a été utilisé dans le seul but d'alléger le texte*

Annexe : Formulaire de plainte

FORMULAIRE DE PLAINTE DE LA CLIENTÈLE

Attention : À remettre à la direction générale et à la personne responsable de l'intervention clinique.

Identification du-de la plaignant-e

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse complète :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Description détaillée de la plainte

[illegible]

Réservé à l'administration

Accusé de réception par : _____

Date de réception : _____

Date de conclusion de la plainte : _____

Responsable de la plainte : _____

Titre de la personne responsable : _____