



Le Regroupement
des Auberges du cœur du Québec

**PLANCHER COMMUN DE PROCESSUS DE TRAITEMENT DE
PLAINTE DES JEUNES PARTAGÉ PAR L'ENSEMBLE DES
AUBERGES DU CŒUR**

REGROUPEMENT DES AUBERGES DU CŒUR DU QUÉBEC

Adopté au conseil d'administration tenu les 27 et 28 mars 2003 à Québec
Révision adoptée en assemblée générale le 4 novembre 2016

Avant d'entamer le processus, le plaignant ou la plaignante peut rencontrer la direction de l'Auberge.

À défaut d'une entente satisfaisante, le plaignant ou la plaignante peut entreprendre ce processus formel de plainte traité au sein de l'Auberge.

En tout temps dans le processus, le plaignant ou la plaignante peut déposer une plainte au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services du CISSS/CIUSSS de sa région.

GÉNÉRALITÉS

L'objectif visé est d'assurer le respect des droits des personnes lors de la demande d'hébergement, pendant leur séjour et durant le suivi.

- 1) Tout le processus de traitement de la plainte est empreint de transparence et de justice.
- 2) le plaignant ou la plaignante a le droit d'être accompagné(e) et assisté(e) de la personne de son choix lors de toute démarche relative à sa plainte.
- 3) Toute plainte sera considérée et traitée avec diligence et attention.

QUI PEUT PORTER PLAINTE

- 1) Les résidants ou résidentes de la maison d'hébergement.
- 2) Les ex-résidants ou ex-résidentes qui reçoivent toujours du soutien.
- 3) Les jeunes qui font appel à l'organisme.

Le titulaire de l'autorité parentale peut également porter plainte.

RAISONS (MOTIFS) DE LA PLAINTE POUVANT MENER À L'OUVERTURE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DE PLAINTE

- 1) Pour des difficultés avec un ou des employés(es).
- 2) Pour des droits qui n'ont pas été respectés.
- 3) Pour demander la révision d'une décision.

La direction peut rejeter, après examen, toute plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi et en informer le plaignant(e) par écrit dans un délai de 30 jours.

PROCÉDURE

- 1) Toute plainte peut être écrite ou verbale et comprendre les éléments suivants :
 - a) Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ou de la plaignante;
 - b) La nature de la plainte et, le cas échéant, l'identification du ou des employés concernés;
 - c) Un exposé des faits.
- 2) Toute plainte écrite doit être datée et signée par le plaignant ou la plaignante
- 3) Si la personne ne peut écrire la plainte, l'Auberge offre du soutien pour en réaliser une version écrite, qui sera par la suite datée et signée par le plaignant ou la plaignante.

DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

- 1) Toute personne désirant déposer une plainte écrite doit le faire dans un délai de 60 jours suivant l'événement.
- 2) La plainte doit être déposée à la direction de l'organisme.

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ ET TRANSMISSION DES CONCLUSIONS

- 1) La plainte est entendue et traitée par un comité¹. Ce dernier est formé en tenant compte de la nature de la plainte, et en respectant les principes de transparence et de justice.
- 2) Le comité qui procède à l'examen de la plainte doit rassembler tous les faits et documents pertinents à l'analyse de la plainte, recueillir les commentaires et les observations de toute personne concernée par l'objet de la plainte ou dont le témoignage est jugé utile.
- 3) Le comité doit remettre par écrit au plaignant ou à la plaignante les motifs de sa décision dans les 30 jours suivant le dépôt de la plainte.
- 4) Si le comité fait défaut de communiquer ses conclusions dans les 30 jours du dépôt de la plainte, le plaignant ou la plaignante doit considérer que sa plainte a été rejetée le jour de l'expiration du délai.
- 5) Le conseil d'administration est informé de la plainte dans les plus brefs délais, ainsi que des conclusions auxquelles le comité est arrivé.

¹ La formation du comité **peut** varier selon la nature de la plainte, selon la culture et selon les ressources de l'auberge (ex. : dans le cas d'une plainte pour harcèlement sexuel, une personne qui travaille dans un organisme traitant de ce sujet **peut** faire partie du comité).

POSSIBILITÉ DE RÉVISION

En cas de rejet de la plainte ou de désaccord concernant la décision, le plaignant ou la plaignante peut toujours exercer un recours auprès du commissaire local aux plaintes du Centre intégré (universitaire) de santé et services sociaux (CISSS ou CIUSSS) de sa région.

De plus, à toutes les étapes du processus, il ou elle peut être accompagné-e par un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région.

Pour un dernier recours, si vous demeurez insatisfait des réponses obtenues aux autres instances, il est possible de s'adresser au Protecteur du citoyen (www.protecteurducitoyen.qc.ca ou 1 877 658-2625).

Pour chaque Auberge : Ajouter les coordonnées des commissaires locaux aux plaintes des CISSS/CIUSSS et des CAAP de votre région.

Vous trouverez ci-après la liste des commissaires aux plaintes dans les régions où on trouve une Auberge du cœur. Cette liste est tirée du site du Ministère de la santé et des services sociaux à <http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes/#liste-commissaires> :

Région 01 – Bas-Saint-Laurent

- CISSS du Bas-Saint-Laurent
1 844 255-7568
plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

Région 03 – Capitale-Nationale

- CIUSSS de la Capitale-Nationale
418 691-0762
commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
- Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval
418 656-4945
iucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca
- CHU de Québec – Université Laval
418 654-2211
plaintes@chuq.qc.ca

Région 05 – Estrie

- CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
1 866 917-7903

Région 06 – Montréal

- CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
1-844-630-5125
commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
514 340-8222 poste 5833
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
514 593-3600
commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
- CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
514 338-2259

RACQ PLANCHER COMMUN DE PROCESSUS DE TRAITEMENT DE PLAINTES DES JEUNES
PARTAGÉ PAR L'ENSEMBLE DES AUBERGES DU CŒUR

- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
514 252-3510
commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca
- Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)
514 890-8000 poste 26047
- Centre universitaire de santé McGill (CUSM)
514 934-1934 poste 48306
ombudsman@muhc.mcgill.ca
- Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine
514 345-4749
- Institut de Cardiologie de Montréal (ICM)
514 376-3330 poste 3398
- Institut Philippe-Pinel de Montréal
514 648-8461 poste 174
- Institut universitaire de santé mentale de Montréal
514 251-4000 poste 2920

Région 07 – Outaouais

- CISSS de l'Outaouais
819 771-4179 ou 1 844-771-4179
- 418 986-2121 poste 8501

Région 12 – Chaudière-Appalaches

- CISSS de Chaudière-Appalaches
1 877-986-3587

Région 13 – Laval

- CISSS de Laval
450 668-1010 poste 23628
plaintes.cssl@ssss.gouv.qc.ca

Région 14 – Lanaudière

- CISSS de Lanaudière
450 759-5333 poste 2107
gaetan.thibaudeau@ssss.gouv.qc.ca

Région 15 – Laurentides

- CISSS des Laurentides
450 432-8708
info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Région 16 – Montérégie

- CISSS de la Montérégie-Centre
450-466-5434
- CISSS de la Montérégie-Est
450 468-8447
plaintes.cisssme16@ssss.gouv.qc.ca
- CISSS de la Montérégie-Ouest
450 699-2425 poste 2462 ou 1 800-700-0621
insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca