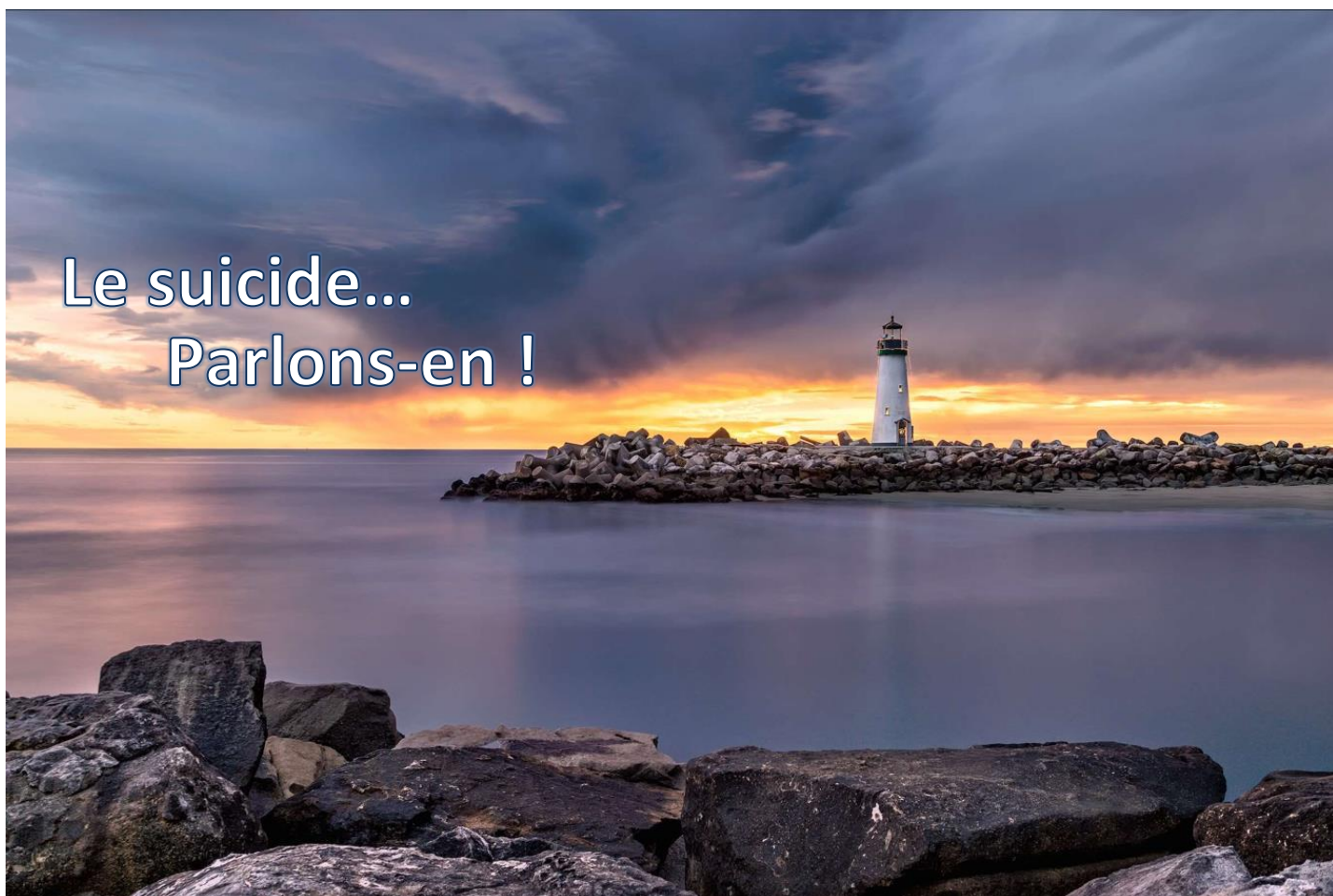




**Centre de prévention du suicide
et d'intervention de crise
du Bas-Saint-Laurent**

**Le suicide...
Parlons-en !**



**POLITIQUE ET PROCÉDURE
DE GESTION DES PLAINTES**



Centre de prévention du suicide
et d'intervention de crise
du Bas-Saint-Laurent

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Préambule

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte à ce sujet.

Le Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-Saint-Laurent offre aux personnes utilisatrices de ses services une procédure simple afin de faire connaître leurs insatisfactions.

La philosophie d'intervention du CPSICBSL

Le CPSICBSL est un organisme communautaire autonome et de ce fait, détermine l'approche d'intervention qui correspond à sa mission et à ses valeurs ainsi qu'aux bonnes pratiques en prévention du suicide.

Comme la nature même des problématiques avec lesquelles il conjugue quotidiennement, implique la vie même des personnes et leur intégrité, le CPSICBSL est soucieux d'être à la fine pointe de ce qui est reconnu le plus approprié et le plus probant en matière de prévention et d'intervention.

Le CPSICBSL est préoccupé de toujours maintenir une approche de type communautaire dans les actions qu'il pose. Cette approche mise sur la reconnaissance et la valorisation du potentiel des individus, des réseaux d'entraide, des milieux et des communautés. Elle a comme caractéristiques : une insertion de l'organisme dans le milieu et auprès de ses partenaires, une volonté de garder un équilibre entre les manières de faire dites « probantes » et la souplesse requise pour donner aux individus et à leurs proches la place et les moyens nécessaires pour qu'ils puissent exercer un pouvoir sur leur vie et assumer leur rôle social.

Le CPSICBSL valorise aussi la notion de « collectif d'action et d'intervention », qui caractérise aussi l'approche communautaire. Elle se distingue de la vision sectorielle ou corporative de l'action et de l'intervention pour valoriser le fait que l'intervenant fait partie d'un collectif de partenariat et d'interdisciplinarité et que seul il ne peut agir complètement sur les situations que vivent les personnes qui s'adressent à lui. Ainsi, la solidarité dans l'action entre les collègues est valorisée et le support mutuel est encouragé.

Source : Plan d'organisation et cadre de référence 2011-2015 du CPSICBSL, chapitre 2, page 16.

Objectif

La présente *Politique et procédure de gestion des plaintes* vise à assurer une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi comme objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité de nos services offerts à la population. Elle assure un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes déposées.

Champ d'application

La *Politique et procédure de gestion des plaintes* s'applique à tous les membres du personnel du Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-Saint-Laurent.

Définitions

Plainte

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un usager à l'égard des services reçus.

L'usager

L'usager est représenté par toute personne utilisatrice de nos services. Il se compose également des représentants des organismes publics, privés et communautaires avec lesquels le personnel du CPSICBSL collabore.

Services

Les principaux services du CPSICBSL sont : l'intervention téléphonique sur la ligne 1-866-APPELLE, l'intervention en face à face, l'hébergement de crise, le suivi étroit, la postvention et la formation.

Principes directeurs

La qualité des services à la population est au cœur de nos préoccupations. Une **Politique et procédure de gestion des plaintes** doit être accessible à tous.

Simplicité et diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement à tout employé du CPSICBSL en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

Confidentialité

Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, diligente et impartiale.

Partage des responsabilités

La direction générale

La direction générale soumet la **Politique et procédure de gestion des plaintes** et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect.

Le personnel du CPSICBSL

Le personnel du CPSICBSL contribue et collabore à l'application de la **Politique et procédure de gestion des plaintes**. Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant. L'employé doit informer et référer à son supérieur immédiat toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte.

L'employé doit informer et expliquer le processus de la **Politique et procédure de gestion des plaintes** à toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte et référer au supérieur immédiat.

Procédure de traitement des plaintes

L'employé

L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un usager doit l'aviser de la procédure pour effectuer une plainte et en informer le responsable des services d'interventions 24/7.

La direction générale

La plainte écrite devra être envoyée à l'attention de la direction générale du Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-Saint-Laurent au C.P. 215, Rimouski (Québec) G5L 7C1.

Le supérieur immédiat, ou en son absence, le directeur général accusera réception de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables. Un délai d'un mois est prévu pour le traitement de la plainte.

Le supérieur immédiat recevra la plainte, recueillera l'information pertinente à celle-ci, élaborera une solution et la communiquera au plaignant avec impartialité.

L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifique et confidentiel.

Disposition finale

La présente ***Politique et procédure de gestion des plaintes*** entre en vigueur à compter du 17 février 2015.

Formulaire de plainte

Voir en annexe un modèle de formulaire de plainte.

