



Carrefour
Montrose

Code d'éthique du Carrefour communautaire Montrose

Pour les bénévoles
Pour les membres du conseil d'administration
Pour les usagers-ères
Pour les membres du personnel

Table des matières

| | |
|--|----|
| Introduction | 3 |
| Définitions..... | 4 |
| Interprétation..... | 4 |
| Objectifs poursuivis par le code d'éthique..... | 4 |
| Les valeurs de base de l'organisme | 5 |
| Les responsabilités morales de l'organisme | 6 |
| Les responsabilités en tant que bénévole:..... | 7 |
| Les responsabilités en tant que membre du conseil d'administration.... | 8 |
| Les responsabilités des usagers-ères | 9 |
| Les responsabilités en tant que membre du personnel | 9 |
| Intégrité et prévention des conflits d'intérêts..... | 11 |
| Annexe 1 | 13 |
| Annexe 2..... | 14 |
| Annexe 3..... | 15 |
| Annexe 4..... | 16 |
| Annexe 5..... | 17 |
| Annexe 6..... | 21 |
| Annexe 7..... | 22 |

Introduction

Le Carrefour communautaire Montrose, de par son conseil d'administration, a voulu se doter d'un code d'éthique afin d'encadrer les interventions ainsi que les relations avec ses partenaires, tant à l'interne qu'à l'externe. Après plus de trente années de fonctionnement, le Carrefour communautaire Montrose a développé une philosophie d'intervention qui se doit d'être connue des bénévoles, des usagers ainsi que de la population que nous desservons. L'adoption d'un code d'éthique facilite la transparence dans la gestion de l'organisme. Il favorise également l'adhésion, de toutes les personnes qui partagent des valeurs communes, et renforce le sentiment d'appartenance.

Le présent code d'éthique s'appuie sur la mission et les valeurs du CCM que les employés et les bénévoles appliquent au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions.

L'application du présent code d'éthique demeure tributaire du respect des lois en vigueur, des Chartes québécoise et canadienne des droits et libertés de la personne.

Définitions

Dénomination sociale

Dans le texte qui suit, le nom « Le Carrefour communautaire Montrose » désigne un organisme sans but lucratif en vertu de la Loi sur les compagnies, LRQ, C.C.-38, partie III, constitué en 2002.

Interprétation

Usagers-ères :

Désigne toute personne qui reçoit un service de l'organisme tel que défini par sa mission.

Confidentialité :

Consiste à ne pas dévoiler à quiconque des informations concernant les usagers, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et les membres du personnel en ce qui a trait à leur identité, leur état de santé, leurs problèmes et leurs conditions économiques. Le présent code d'éthique respecte les exigences découlant du Code civil du Québec, de la Charte des droits et libertés et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes privés. L'organisme se réserve le droit d'apporter des modifications au présent code, en tout temps, et d'en informer les personnes concernées.

Objectifs poursuivis par le code d'éthique

Notre code d'éthique vise à :

- Encadrer les activités des divers acteurs de l'organisme.
- Baliser les relations entre les bénévoles, le conseil d'administration, les usagers les membres du personnel et les partenaires.
- Établir les relations et faire connaître les principales valeurs qui sont véhiculées dans l'organisme.
- Clarifier et faire respecter les droits et les devoirs des personnes en relation avec l'organisme.
- Faciliter le partage des valeurs communes.

Les valeurs de base de l'organisme

Les principales valeurs auxquelles le Carrefour communautaire Montrose adhère donnent un sens à la mission que ses membres lui ont donnée et sont basées sur l'aide et l'entraide. Elles sont à la base des choix et des orientations de l'organisme.

Nous adhérons aux valeurs du mouvement de l'action communautaire autonome et considérons, toutefois, que nos valeurs principales sont:

La transparence:

Établir des communications claires afin que toute orientation, décision ou procédure soit connue auprès de ses membres. Avoir de franches discussions sur les enjeux qui nous concernent, qualité d'une organisation qui informe sur son fonctionnement, ses pratiques, ses intentions, ses objectifs et ses résultats.

Le respect:

Sentiment de considération ressenti à l'égard d'une personne en raison de sa position sociale, de son mérite ou de la valeur humaine qu'on lui reconnaît. Accepter les réalités et les façons de faire de chacun, malgré les différences d'opinions.

La justice sociale:

Une société entend s'assurer d'une répartition équitable des biens et de la richesse collective entre tous les citoyens, ce qui permet des conditions de vie équitables pour chacun. Par l'action d'individus et d'organismes, elle s'engage par une volonté claire à lutter contre toutes les formes d'exclusion et de discrimination pouvant nuire à l'égalité digne.

L'égalité:

Véhiculer une conception égalitaire des rapports sociaux en vertu de laquelle les relations, entre les intervenants et les personnes en besoin d'aide, sont axées sur un principe de collaboration et de coresponsabilité, visant la prise en charge des individus et des communautés.

L'équité:

Principe qui est fondé sur le sentiment du juste et de l'injuste, au-delà des normes juridiques et intégré dans toutes les actions entreprises par les bénévoles et les membres du personnel dans leur engagement.

Les responsabilités morales de l'organisme

Envers la population du quartier Rosemont, le Carrefour communautaire Montrose doit:

- Rendre la mission de l'organisme public;
- Favoriser la prise en charge de la communauté par ses membres;
- Assurer une gestion transparente de l'organisme en accord avec la philosophie d'utilisation des fonds publics;
- Informer de son offre de service et de son fonctionnement général;
- Veiller à ce que le personnel et les bénévoles respectent en tout temps le code d'éthique;
- Éviter toute discrimination;
- S'assurer d'un mécanisme de traitement des plaintes;
- S'assurer d'offrir des services de qualité et sécuritaires en fonction de la disponibilité des bénévoles;
- S'assurer que la nature des services offerts est en conformité avec la mission de l'organisme.

Envers les bénévoles, le Carrefour communautaire Montrose doit:

- Par son conseil d'administration et sa direction, s'engager à reconnaître et à appuyer le rôle indispensable des bénévoles qui permet à l'organisme d'atteindre ses buts et de remplir sa mission;
- Adopter des politiques et des procédures pour définir et appuyer la participation des bénévoles à la vie de l'organisme;
- Assurer un suivi régulier du travail de chacun;
- S'assurer qu'un bénévole n'est pas en position d'autorité envers un autre bénévole;
- S'assurer que le bénévole connaisse le membre du personnel duquel il relève.

Les responsabilités en tant que bénévole :

Le premier niveau d'engagement pour le Carrefour communautaire Montrose est celui de bénévole.

La personne bénévole doit :

- Adhérer à la mission et aux valeurs de l'organisme et les promouvoir dans son implication bénévole ;
- Respecter les règlements généraux, les procédures et les politiques internes de l'organisme ;
- Choisir son implication en fonction de ses goûts, de ses aptitudes, de ses intérêts et de ses disponibilités ;
- Être préoccupée par la qualité des services offerts ;
- Être honnête et ouverte par rapport à ses motivations ;
- Adhérer au principe de confidentialité ;
- Informer le membre du personnel affecté à son bénévolat qui avisera la direction, de situation, problème ou besoin qu'elle juge importants pour assurer le bien-être ou la sécurité des usagers ;
- Ne prendre aucune décision administrative concernant le statut, la situation, le type de services rendus à un membre, un bénévole, un client et tous autres partenaires.
- Respecter dans ses gestes et ses paroles, les autres bénévoles, la clientèle, les membres du conseil d'administration et les membres du personnel ;
- N'effectuer aucune sollicitation ou transaction de quelque nature que ce soit auprès des usagers ;
- Ne pas accepter des honoraires, des pourboires ou des gratifications de la part des usagers ;
- Respecter son engagement bénévole selon les horaires de l'organisme sinon, aviser la personne en autorité afin qu'elle puisse effectuer le remplacement ;
- Respecter la propriété et le bien d'autrui ;
- Éviter la discrimination sous toutes ses formes ;
- Respecter la culture, les valeurs, les croyances et la religion de chacun ;
- S'assurer d'avoir une tenue décente et de respecter les règles d'hygiène ;

- Se présenter dans un état en accord avec son statut, c'est-à-dire, ne pas être sous l'effet de la drogue, de médicaments, de l'alcool ;
- Éviter de parler de sa vie privée et de ses problèmes personnels ;
- Véhiculer une image positive de l'organisme.

Les responsabilités en tant que membre du conseil d'administration

En plus de leur engagement à titre de bénévole, les membres du conseil d'administration doivent :

- Faire respecter les règlements généraux de l'organisme ;
- Définir et appliquer les orientations de l'organisme ;
- Participer ou mandater la direction générale à l'embauche du personnel qualifié pour l'organisme ;
- Respecter les engagements de l'organisme envers les bénévoles et la clientèle ;
- Adopter des politiques de régie interne ;
- Assurer une gestion transparente de l'organisme ;
- Favoriser un bon fonctionnement et une prise de décision démocratique au conseil d'administration ;
- Éviter les situations de conflit d'intérêts (favoritisme, intérêt personnel) et rapporter ceux-ci avec diligence au conseil d'administration ;
- Respecter le rôle et les fonctions de chacun ;
- Assurer une gestion et une prise de décision qui favorisent l'équité ;
- Avoir des communications empreintes de politesse, de courtoisie et de respect ;
- Aucun membre du conseil d'administration ne peut exploiter une entreprise avec des services qui sont déjà offerts par le Carrefour communautaire Montrose.

Les responsabilités des usagers-ères

L'utilisateur du Carrefour communautaire Montrose doit :

- Utiliser les services de façon judicieuse en respect avec les ressources disponibles ;
- Respecter les règlements de l'organisme en ce qui a trait au fonctionnement des services offerts ;
- En tout temps, adopter un comportement qui respecte les règles élémentaires de civisme (tenue vestimentaire, politesse en ce qui concerne le langage et les manières, s'abstenir de consommer toute boisson alcoolique ou toute substance illicite) en présence des bénévoles ;
- Respecter la vie privée des bénévoles, des membres du conseil d'administration et des membres du personnel de l'organisme ;
- Respecter l'horaire des activités auxquelles il ou elle est inscrite ;
- N'offrir aucun pourboire ou gratification au personnel et aux bénévoles ;
- Informer le Carrefour communautaire Montrose de toute insatisfaction ou suggestion concernant les services reçus. Ces commentaires permettront de corriger la situation et d'améliorer la qualité des services) ;
- Porter plainte, s'il y a lieu, face à un service reçu ou à un comportement inadéquat (se référer à la politique de traitement des plaintes).

Les responsabilités en tant que membre du personnel

Le personnel du Carrefour communautaire Montrose (incluant les membres de la direction) doit :

- Adhérer à la mission et aux valeurs de l'organisation et les promouvoir ;
- Respecter les règlements généraux, les procédures et les politiques internes de l'organisme ;
- Respecter les termes de son contrat de travail ;
- Être préoccupé par la qualité des services offerts ;
- Contribuer à des relations de confiance et à une saine collaboration dans le travail d'équipe ;
- Adhérer au principe de confidentialité ;
- Favoriser le sentiment d'appartenance à l'organisme ;

- Favoriser la vie collective ;
- Éviter de participer à des activités qui vont à l'encontre des valeurs de l'organisme ;
- Respecter, dans ses gestes et ses paroles, les membres du conseil d'administration, la direction générale, les autres collègues de travail, les bénévoles et la clientèle ;
- Respecter les politiques et les procédures établies par l'organisme ;
- Ne pas se placer en situation ou une apparence de conflit d'intérêts ;
- N'effectuer aucune sollicitation ou transaction de quelque nature que ce soit auprès des usagers-ères ;
- Ne pas accepter de pourboires ou de gratifications de la part des usagers ;
- Respecter la propriété et le bien d'autrui ;
- Éviter la discrimination sous toutes ses formes ;
- Respecter la culture, les valeurs, les croyances, l'orientation sexuelle et la religion de chacun ;
- S'assurer d'avoir une tenue vestimentaire décente et de respecter les règles d'hygiène ;
- Se présenter dans un état en accord avec son statut, c'est-à-dire ne pas être sous l'effet de la drogue, des médicaments, de l'alcool ;
- Éviter de parler de sa vie privée et de ses problèmes personnels, à l'interne et dans les représentations à l'extérieur, y compris les réseaux sociaux ;
- Véhiculer une image positive de l'organisme, à l'interne et dans les représentations à l'extérieur, y compris les réseaux sociaux ;
- S'abstenir d'utiliser les ressources, les biens ou les services de l'organisme à des fins personnelles, sauf dans les cas prévus aux règles en vigueur.

En cas de non-respect du présent code d'éthique, la direction générale est chargée d'analyser la situation. La sanction s'applique conformément à la procédure établie dans la politique de travail. Pour les employés(es) sur des projets ponctuels, le sens des contrats de travail s'applique. En ce qui concerne la direction générale, le conseil d'administration est chargé d'analyser la situation et d'appliquer des sanctions, si cela nécessaire.

Il est important de noter qu'en cas de non-respect du présent code d'éthique par le personnel, les membres de la direction, les membres et/ou les usagers-ères, le conseil d'administration confie le dossier au Comité de traitement des plaintes qui est chargé d'analyser la situation et de faire des recommandations au conseil d'administration concernant la sanction à appliquer, conformément à la procédure établie. Le conseil d'administration prend la décision définitive quant à la sanction à appliquer.

Intégrité et prévention des conflits d'intérêts

Les usagers-ères, les bénévoles, les stagiaires, le personnel, les membres de la direction et le conseil d'administration du Carrefour communautaire Montrose s'engagent :

- À travailler dans un souci constant d'honnêteté et de transparence, en agissant de façon à préserver le lien de confiance avec les membres, les partenaires et les bailleurs de fonds;
- À agir de manière impartiale, sans accorder de traitement préférentiel, quelle que soit la personne ou l'organisation;
- À adhérer à la mission et aux valeurs de l'organisation et à les promouvoir;
- À respecter les règlements généraux, les procédures et les politiques internes de l'organisme;
- À respecter les termes de son contrat de travail;
- À être préoccupé par la qualité des services offerts;
- À contribuer à des relations de confiance et à une collaboration dans le travail d'équipe;
- À adhérer au principe de confidentialité;
- À favoriser la vie collective;
- À éviter de participer à des activités qui vont à l'encontre des valeurs de l'organisme;
- À respecter, dans ses gestes et ses paroles, les membres du conseil d'administration, la direction générale, les autres collègues de travail, les bénévoles et les usagers-ères;
- À respecter les politiques et les procédures établies par l'organisme;
- À ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts;
- À ne pas effectuer de la sollicitation ou des transactions de quelque nature que ce soit auprès des usagers-ères;
- À ne pas accepter de pourboires ou de gratifications de la part des usagers;
- À respecter la propriété et le bien d'autrui;
- À éviter la discrimination sous toutes ses formes;
- À respecter la culture, les valeurs, les croyances, la religion et l'orientation sexuelle de chacun;
- De s'assurer d'avoir une tenue vestimentaire décente et de respecter les règles d'hygiène;

- De se présenter dans un état en accord avec son statut, c'est-à-dire, de ne pas être sous l'effet de la drogue, des médicaments ou de l'alcool;
- D'éviter de parler de sa vie privée et de ses problèmes personnels, à l'interne et dans les représentations extérieures, y compris les réseaux sociaux;
- À véhiculer une image positive de l'organise, à l'interne et dans les représentations à l'extérieur, y compris les réseaux sociaux;
- De s'abstenir d'utiliser les ressources, les biens ou les services de l'organisme à des fins personnelles, sauf dans les cas prévus aux règles en vigueur.

En cas de non-respect du présent code d'éthique par les membres, de la direction, par le personnel, par les membres, par les bénévoles et/ou les usagers-ères, le conseil d'administration confie le dossier au comité du traitement des plaintes qui est chargé d'analyser la situation. Par la suite, le comité propose des recommandations au conseil d'administration concernant la sanction à appliquer, conformément à la procédure établie. Le conseil d'administration prend la décision définitive quant à la sanction à appliquer.

L'action peut constituer en une réprimande, une suspension, un congédiement ou toute autre action jugée appropriée, selon la gravité et la nature de la faute.

Annexe 1

Engagement du bénévole

Je soussigné (nom en lettres moulées) _____, bénévole pour le Carrefour communautaire Montrose.

- Reconnaiss avoir pris connaissance du code d'éthique du Carrefour communautaire Montrose;
- Comprends bien mes responsabilités en tant que bénévole au sein de l'organisme;
- Comprends bien le rôle joué par le Carrefour communautaire Montrose et ses représentants en regard du soutien et de l'encadrement;

Et déclare être lié(e) par cet engagement comme s'il s'agissait d'un engagement contractuel de ma part et, par conséquent, je m'engage à m'y conformer.

En cas de non-respect de cet engagement, je m'expose à des actions pouvant aller jusqu'à mon congédiement définitif de l'organisme.

Signé à _____

Ce _____ème jour de _____ 20 ____

En cas de non-respect de cet engagement, je m'expose à des actions pouvant aller jusqu'à mon congédiement définitif de l'organisme.

Annexe 2

Déclarations des intérêts

Je (nom en lettres moulées) _____,
déclare les intérêts suivants:

1. Je détiens des intérêts pécuniaires dans les personnes morales, sociétés, entreprises commerciales, organismes à but lucratif, coopératives identifiées ci-après:

Nommer les personnes morales, sociétés, entreprises commerciales ou organismes à but lucratif concernés

J'agis à titre d'administrateur d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise commerciale ou d'un organisme à but lucratif ou sans but lucratif, identifiés ci-après :

Nommer les personnes morales, sociétés, entreprises commerciales ou organismes à but lucratif ou sans but lucratif concernés

2. J'occupe les emplois suivants: préciser l'emploi et nommer l'employeur:

Titre de l'emploi

Nom de l'employeur

Titre de l'emploi

Nom de l'employeur

Titre de l'emploi

Nom de l'employeur

Signé à _____ le _____

Signature de l'administrateur _____

Annexe 3

Engagement personnel à la confidentialité

Je soussigné (nom en lettres moulées) _____, reconnais avoir pris connaissance de la politique du Carrefour communautaire Montrose qui se lit comme suit:

Confidentialité

Les administrateurs et les employés(es) du Carrefour communautaire Montrose ne doivent divulguer ou transmettre aucun renseignement à caractère confidentiel que possède le Carrefour communautaire Montrose, sauf si la divulgation ou la transmission du renseignement est autorisée expressément par la loi ou par l'entreprise, ou est absolument nécessaire pour sauvegarder les intérêts du Carrefour communautaire Montrose.

Les administrateurs et les employés(es) du Carrefour communautaire Montrose ne doivent pas tirer avantage, ne pas se placer en situation de tirer ou de paraître tirer avantage des renseignements à caractère confidentiel que le Carrefour communautaire Montrose possède sur les entreprises demandant ou recevant de l'aide financière ou technique.

Par la présente, je m'engage à respecter cet article et à ne dévoiler aucun renseignement que mes fonctions me permettent de connaître, à moins d'en être autorisé par ma fonction ou par délégation de pouvoir. Je reconnais qu'advenant un manquement à mon serment d'office, je pourrais être dans l'obligation de remettre ma démission en tant qu'administrateur ou employé(e), conformément à la politique du Carrefour communautaire Montrose.

En foi de quoi, j'ai signé à _____ ce ____ jour de _____

Signature

Date

Témoin

Date

Annexe 4

Code de vie des participants

Être membre d'un centre communautaire autonome pour aînés implique que nous devons respecter la vie associative. En ce sens, nous devons intégrer ce code de vie afin que tous puissent apprécier le sentiment d'appartenance que nous éprouvons en participant aux activités du Carrefour communautaire Montrose.

Pour ce faire, chaque participant se doit de:

- Accueillir avec un sourire;
- Respecter la confidentialité;
- Lever la main pour obtenir la parole;
- Respecter ses engagements;
- Ne pas juger;
- Ne pas avoir la critique facile;
- Prendre l'occasion pour s'affirmer;
- Être assidu à nos cours (ateliers, formations, etc.);
- S'impliquer;
- Être à l'écoute des autres;
- Avoir une communication franche, ouverte et respectueuse;
- Aider à garder propre les locaux utilisés;

Aucun comportement violent (verbalement ou physiquement) ne sera toléré sous peine d'expulsion.

Ce en quoi, je soussigné (nom en lettres moulées) _____, accepte ce code de vie et m'engage à le respecter.

Participant / participante

Date

Représentant-e du Carrefour Montrose

Date

Annexe 5

Politique de traitement des plaintes de la part des membres, des bénévoles, du personnel ou des stagiaires de l'organisme.

Processus du dépôt d'une plainte

Introduction

Nous avons élaboré une politique de traitement des plaintes car nous tenons à offrir des services de qualité à tous nos usagers-ères.

À cet effet, un comité composé de deux membres du conseil d'administration du Carrefour communautaire Montrose et de la direction a été formé pour voir à ce que chacune des plaintes soit traitée : Si la plainte concerne la direction, trois membres du conseil d'administration sont délégués dans le comité de plaintes pour traiter cette plainte.

Les plaintes seront examinées de manière confidentielle. Elles seront traitées dans un esprit de conciliation et de respect mutuel des personnes concernées.

1er Recours:

La plainte doit être faite de façon écrite auprès de la direction. Si la personne a des difficultés à rédiger sa plainte, elle pourra alors être accompagnée par un membre du comité des plaintes pour la formuler.

Suivi:

Lorsque vous déposez une plainte en 1er recours, celle-ci sera d'abord traitée par la direction du Carrefour communautaire Montrose. Si cette plainte concerne la direction, la plainte doit être directement acheminée à la présidence de l'organisme.

Si l'objet de la plainte est mineur:

La direction ou la présidence donnera suite auprès des autres personnes concernées par cette plainte et vous rendra réponse dans un délai maximum de quinze (15) jours. Nous entendons par une plainte mineur, un membre qui aura reçu un mauvais service ou toutes autres actions ou attitudes qui demandent un simple avertissement pour corriger la situation. Une médiation ou un simple avertissement à la personne fautive sera émis.

Si l'objet de la plainte est majeur:

La direction ou la présidence convoquera une rencontre du comité de traitement des plaintes qui examinera la plainte et vous rendra réponse dans un délai maximum de 30 jours. Nous entendons par une plainte majeure, une personne qui aura subi un préjudice psychologique ou physique à la suite du comportement d'une personne de l'organisation. Cela peut être différentes formes de harcèlement, des comportements

inappropriés, des tentatives de fraude ou l'instauration d'un climat toxique au sein de l'organisation ou d'un groupe. Si la plainte est grave, elle sera automatiquement référée au comité des plaintes pour son traitement.

2e recours :

Vous avez déposé une plainte en 1er recours et vous n'avez pas satisfaction, vous pouvez déposer une 2e plainte. Celle-ci doit obligatoirement être faite par écrit auprès du comité de traitement des plaintes.

Suivi:

Le comité de traitement des plaintes rencontrera chacune des personnes concernées par l'objet de la plainte, afin de prendre connaissance de leur version des faits. Par la suite, le comité prendra sa décision et l'acheminera à chacune des personnes rencontrées, et ce, dans un délai maximum de 30 jours.

Dernier recours :

Vous avez déposé une plainte en 2e recours et n'êtes pas satisfait de la décision rendue. Vous pouvez faire appel auprès du conseil d'administration du Carrefour communautaire Montrose.

Suivi:

Le conseil d'administration prendra connaissance de votre plainte, rencontrera à nouveau les personnes concernées par l'objet de cette plainte et vous fera parvenir sa décision dans un délai maximum de 30 jours. Veuillez prendre note que cette décision sera finale et sans appel.

Il est important de noter qu'une personne plaignante peut être accompagnée par un membre du comité des plaintes comme soutien aux différentes étapes de la démarche de la plainte. La personne peut être aussi accompagnée d'une personne de son choix en qui elle a confiance pour la soutenir dans sa démarche. La personne plaignante sera rencontrée et informée tout au long du processus du traitement de la plainte. Les décisions favoriseront un esprit d'ouverture et de consensus pour l'ensemble des parties mises en cause dans un objectif d'une amélioration continue de l'organisation.

Autres ressources pour porter plainte:

Vous pouvez également porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal en première instance.

Les coordonnées sont:

Commissaire local aux plaintes et à la qualité de services

4675, rue Bélanger, Montréal, Québec, H1T 1C2

Téléphone: 514-593-3600

Télécopieur: 514-593-2106

ATS: 514-284-3447

Courriel: Commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Site internet: ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/le-ciusss/plaintes-et-satisfaction

Dans votre démarche, vous pouvez être accompagné par le comité des usagers de Rosemont ou par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Île de Montréal.

Comité des usagers:

Téléphone: 514-252-3925

Courriel: cusagershmr@ssss.gouv.qc.ca

CAAP:

7333, rue St-Denis, Montréal, Québec, H2R 2E5

Téléphone: 514-861-5998

Télécopieur: 514-861-5999

Courriel: info@caapidm.ca

Si les conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ne correspondent pas à vos attentes, vous pouvez, en dernière instance, porter plainte auprès du Protecteur du citoyen. Les services sont gratuits et les informations que vous transmettez sont confidentielles.

Le Protecteur du citoyen traite uniquement les plaintes à l'égard des ministères et organismes du gouvernement du Québec ainsi que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (en deuxième recours dans ce cas).

On peut porter plainte :

À l'aide du formulaire sécurisé en ligne : protecteurducitoyen.qc.ca

Par téléphone : 418-643-2688

Sans frais : 1-800-463-5070

Par télécopieur : 1-866-902-7130

Par la poste : 525, boul. René-Lévesque Est, bureau 125 Québec, Québec G1R 5Y4

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30. En dehors de ces heures, vous devez laisser un message dans la boîte vocale.

Annexe 6

Formulaire pour porter plainte

Prénom: _____ Nom de famille : _____

Veillez décrire la raison de la plainte et les circonstances (incluant la date et le lieu):

Par la présente, je soussigné(e), _____, confirme que cet événement est véridique et qu'il s'est passé tel que décrit précédemment. J'ai lu le processus de dépôt d'une plainte et, j'en comprends les dispositions. Je m'engage à les respecter.

Signé à Montréal le: _____.

Signature: _____

NOTE: Une fois ce document complété et signé, il sera remis au comité de plaintes. Son traitement sera analysé dans la plus stricte confidentialité. Veuillez le déposer dans une enveloppe scellée au nom du comité des plaintes.

Annexe 7

Engagement au code d'éthique et signature

Prénom: _____ Nom de famille : _____

ADMINISTRATEUR-TRICE EMPLOYÉ(E) BÉNÉVOLE STAGIAIRE

Par la présente, je soussigné(e), _____, confirme que j'ai reçu un exemplaire intégral du code d'éthique de l'organisme, que je l'ai lu, que j'en comprends les dispositions et que je m'engage à le respecter dans son intégralité.

Je m'engage également à communiquer à l'administration toute difficulté que je pourrais rencontrer à me conformer au présent code d'éthique. Je suis aussi conscient(e) que son non-respect pourra entraîner une sanction.

Signé à Montréal le: _____.

Signature: _____

NOTE: Une fois rempli et signé, ce document « Engagement et signature » sera classé au dossier