



Carrefour  
**Montrose**

# Protocole inspiré de la politique de gestion des plaintes

## **Carrefour communautaire Montrose**

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



## Préambule

Le Carrefour communautaire Montrose, de par son conseil d'administration a élaboré une politique de gestion des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres, des bénévoles, du personnel, des usagers-ères et des gens d'autres organisations de milieu.

Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique de l'organisme.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans le présent protocole.

## 1. Mission de l'organisme

Le Carrefour communautaire Montrose a pour mission de :

«Développer et de soutenir un lieu d'appartenance dans le but de promouvoir les divers services et activités requis pour assurer aux personnes âgées du quartier Rosemont et ses environs un service bénévole pour aider ces personnes à demeurer dans leur milieu et dans la communauté. »

## 2. Champs d'application

Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée par un membre de l'organisme, un bénévole, un membre du personnel, un stagiaire, un usagers-ères ou des gens d'autres organismes.

### 2.1 Définitions

#### **Plainte :**

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Elle peut être interne ou externe.

- **Plainte interne**

Une plainte interne concerne un membre du personnel de l'organisme ou un membre de son conseil d'administration.

- **Plainte externe**

Une plainte externe concerne un usager-ères ou des gens d'autres organisations.

### 2.2 Obligations de l'organisme à l'égard du traitement d'une plainte

- 🌸 Informer le plaignant de l'existence de la politique des plaintes et de ce protocole et lui en faire parvenir une copie s'il en fait la demande ;
- 🌸 Permettre au plaignant d'être accompagné de la personne de son choix pour les démarches relatives à sa plainte ;
- 🌸 Fournir au plaignant un accusé de réception de sa plainte ;
- 🌸 Offrir au plaignant une rencontre afin qu'il puisse présenter ses observations concernant ses insatisfactions ;
- 🌸 Informer le plaignant à toutes les étapes du cheminement de sa plainte ;
- 🌸 Traiter le plaignant avec respect et ne jamais faire de pression ou de représailles visant à l'empêcher ou à le dissuader de porter plainte.

### 3. Procédure de traitement des plaintes

Nous avons élaboré ce protocole 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 mineure, 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@sss.gouv.qc.ca](mailto:Commissaireauxplaintes.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca)

**Site internet :** [ciuss-centresudmtl.gouv.qc.ca/le-ciuss/plaintes-et-satisfaction](http://ciuss-centresudmtl.gouv.qc.ca/le-ciuss/plaintes-et-satisfaction)

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

**CAAP :**

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

**Téléphone :** 514-861-5998

**Télécopieur :** 514-861-5999

**Courriel :** [info@caapidm.ca](mailto: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](http://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.





Carrefour  
Montrose

**Description de l'événement :**

**Résultats attendus par le plaignant :**



Carrefour  
Montrose

Signature du plaignant : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Section réservée à la direction et le comité des plaintes

Date de la réunion du comité de gestion des plaintes :

Résultats :

Signature de la direction :

Date de la résolution :



Carrefour  
**Montrose**



Carrefour  
**Montrose**



Carrefour  
**Montrose**