

VOUS POUVEZ OBTENIR DE L'AIDE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

Vous avez le droit d'être aidé et accompagné par la personne de votre choix à toutes les étapes de votre plainte.

Vous pouvez demander le soutien du comité des usagers de l'établissement, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) – Île de Montréal ou du CLPQS.

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'OUEST DE MONTRÉAL

Téléphone 514 363-3025 | poste 2422

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (CAAP) – ÎLE DE MONTRÉAL

7333, rue St-Denis
Montréal | Québec | H2R 2E5
Téléphone 514 861-5998
Sans frais 1 877 767-2227
Télécopieur 514 861-5999
info@caapdm.ca

COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES AU CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'OUEST DE MONTRÉAL

M^{me} Dominique Normand
Téléphone 514 364-4284
Télécopieur 514 595-5371
dominique.normand@ssss.gouv.qc.ca

ENGLISH VERSION AVAILABLE ON REQUEST

RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES AU CROM

Insatisfaction concernant les services du CROM, d'une ressource intermédiaire ou de type familial, d'un organisme ou d'une personne auquel le centre a recours

Premier palier de traitement : le CROM
Délai d'examen : 45 jours

Modalités de recours : Protecteur du citoyen



PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

VOTRE SATISFACTION EST IMPORTANTE POUR NOUS



LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CLPQS)

8000, rue Notre-Dame
Lachine | Québec | H8R 1H2



VOTRE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS NOUS PRÉOCCUPE

Parce que vous avez droit à des services respectueux de vos droits et libertés, de votre différence et de votre spécificité socioculturelle ;

Parce que vous devez être traité avec courtoisie, compréhension et équité, dans le respect de votre dignité, de vos capacités et de vos besoins ;

Parce qu'il est important pour le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM) de vous assurer des services de qualité ;

Parce que vous avez le droit de porter plainte sur les services que vous recevez, que vous devriez recevoir ou que vous auriez dû recevoir.

CE QU'IL FAUT FAIRE SI VOUS ÊTES INSATISFAIT D'UN SERVICE REÇU OU QUE VOUS CROYEZ QUE VOUS AURIEZ DÛ RECEVOIR DU CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'OUEST DE MONTRÉAL

D'abord, abordez franchement la question avec le responsable de la ressource résidentielle, l'intervenant, le professionnel ou le chef en réadaptation concerné puisqu'ils sont les premiers responsables de la qualité des services qui vous sont offerts. Souvent, cette démarche sera suffisante pour obtenir satisfaction.

Par contre, si vous avez essayé sans succès cette première démarche ou si elle ne vous apparaît pas pertinente, vous pouvez porter plainte en suivant la procédure d'examen des plaintes de l'établissement.

Votre plainte sera traitée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS), relevant directement du conseil d'administration et exerçant ses fonctions de façon exclusive.

LES PRINCIPALES ÉTAPES DU TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE

ÉTAPE 1 : RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Votre plainte, qui peut être verbale ou écrite, doit être adressée au CLPQS.

Dans un délai de 5 jours de la date de réception de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception.

ÉTAPE 2 : EXAMEN DE LA PLAINTE

Le CLPQS analysera le bien-fondé de votre plainte.

L'examen de votre plainte nécessitera la collaboration de toutes les personnes concernées par l'objet de votre plainte. Les renseignements ainsi recueillis ne serviront qu'à l'examen de votre plainte et toutes les mesures requises afin d'en garantir la confidentialité seront prises.

Vous devrez collaborer avec le CLPQS en lui transmettant les renseignements dont il a besoin et en étant disponible, au besoin, pour participer à une rencontre. L'analyse de votre plainte amènera également le CLPQS à recueillir la version de l'employé, du professionnel concerné ou du responsable de la ressource de type familial ou de la ressource intermédiaire.

SUITES AUX RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le conseil d'administration du CROM s'assure que des suites sont apportées aux recommandations du CLPQS.

ÉTAPE 3 : CONCLUSIONS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ET MESURES CORRECTIVES, LE CAS ÉCHÉANT

Dans un délai maximal de 45 jours de la date de réception de votre plainte, les conclusions du CLPQS vous seront transmises, indiquant si des mesures sont envisagées pour remédier à la situation.

Si la plainte est écrite, le CLPQS transmet ses conclusions par écrit. Si la plainte est verbale, il peut transmettre ses conclusions verbalement.

Si le bien-fondé de votre plainte est reconnu, des mesures pour corriger la situation pourront s'appliquer. Ces mesures, qui peuvent être mises en place aussi bien en cours de traitement de la plainte qu'après, seront déterminées en tenant compte de vos observations, de vos droits, de l'organisation des services et des ressources du CROM.

ÉTAPE 4 : MODALITÉS DE RECOURS

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions du CLPQS, vous pouvez alors soumettre votre plainte, verbalement ou par écrit, au Protecteur du citoyen qui, dans les meilleurs délais, procédera à son analyse et vous soumettra ses conclusions.

PROTECTEUR DU CITOYEN

1080, côte du Beaver Hall
10^e étage | bureau 1000
Montréal | Québec | H2Z 1S8
Téléphone : 514 873-2032
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130