



Canadian Mental  
Health Association  
Champlain East  
*Mental health for all*

Association canadienne  
pour la santé mentale  
Champlain Est  
*La santé mentale pour tous*

Catégorie: Programmes de la filiale

**Date approuvée:** 25 juillet 2008, 23 mars 2020  
(Conseil d'administration)

**Date de révision:** 27 juin 2018 (RBG), 28 nov. 2019  
(JLM), 17 février 2020, (RBG), 6 avril 2020 (JLM)

**Prochaine révision:** mars 2024

## Politique de plaintes du client / Procédure destinée aux clients

### Politique

Les clients ont le droit de parler et d'être entendus; leurs opinions sont valorisées. À cet égard, la filiale encourage les clients à donner leur avis sur les services qu'ils reçoivent. La filiale promeut une culture sans blâme ni honte lorsqu'il s'agit de répondre aux commentaires des clients. À aucun moment, un client ne doit se préoccuper de la rétribution s'il doit déposer une plainte. En tout temps, la filiale privilégie la sécurité et le bien-être de ses clients et de ses employés.

Si vous n'êtes pas satisfait des services que vous avez reçus :

1. Parlez d'abord à la personne impliquée. Parfois, des problèmes surgissent à la suite d'un malentendu ou d'une interprétation erronée et peuvent être résolus rapidement et de manière informelle par une communication directe. Vous pouvez également demander à une autre personne ou à un membre du personnel de vous aider à régler ce problème avec la personne impliquée. Nous reconnaissons qu'une telle approche n'est pas toujours possible. C'est pourquoi nous avons un processus de plainte officiel.
2. Contactez le responsable immédiat et / ou préparez une plainte officielle en obtenant une copie du formulaire de plainte sur notre site Web ou en demandant une copie. Le traitement des plaintes suit la hiérarchie.
3. Remplissez le formulaire de plaintes avec autant de détails que vous le souhaitez et le remettre à la filiale.
  - a. Vous recevrez un accusé de réception du gestionnaire (ou la personne désignée) de votre plainte dans un délai de deux (2) jours ouvrables.
  - b. Le gestionnaire (ou la personne désignée) enquêtera sur votre plainte et examinera la solution possible. Le responsable immédiat vous présentera une réponse écrite dans les cinq (5) jours ouvrables.
  - c. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse, la directrice du programme (ou la personne désignée) vous rencontrera pour examiner la plainte. La directrice du programme vous fournira, par écrit, un compte rendu de l'entretien dans un délai de dix (10) jours ouvrables. À cette étape, une copie de tous les documents est envoyée à la directrice générale.
  - d. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse, vous pouvez poursuivre le processus de traitement des plaintes avec un niveau de direction supérieur.

Veuillez noter:

- La filiale présentera ou organisera à vous procurer les documents de formats accessibles et de supports de communication sur demande.
- Vous pouvez déposer une plainte en tout temps. Toutefois, plus on s'y prend tôt, après un événement, plus il est facile de clarifier les informations et de résoudre ce problème.
- Vous pouvez déposer une plainte anonymement, elle sera acceptée et le problème traité dans la mesure du possible.
- En déposant une plainte, ceci constitue votre consentement à divulguer des renseignements personnels sur la santé de sorte que la personne contre laquelle une plainte a été déposée puisse expliquer ses actions, mais cela ne comprend que des informations pertinentes à la plainte.
- Par souci de confidentialité, les plaintes des clients ne seront pas classées dans le dossier du client, mais seront conservées dans un dossier central au bureau de l'ACSM.