

<b>Procédure n°: POL-PRO- RPA-283</b>	<b>Date d'émission : 2008-08-26</b>
<b>Titre : Traitement des plaintes et signalement de la maltraitance</b>	<b>Date de révision : 2021-10-13</b>

**Source** : Direction des services à la clientèle

**Responsables de l'application** : Directrice des services à la clientèle  
Chef de programmes à la clientèle

**Destinataires** : Tout le personnel

## 1. Objectifs

La politique sur la procédure de traitement des plaintes, conformément au paragraphe 1 de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, identifie les moyens qui permettent d'assurer aux locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, le plein exercice de leur droit d'exprimer toute plainte ou insatisfaction relatives aux services reçus aux Résidences Le 1615 et Le 1625. Cette politique s'inscrit également dans la poursuite de l'amélioration continue de la qualité des services offerts par les Résidences Le 1615 et Le 1625.

## 2. Politique

Dans l'actualisation de leur mission et de leur code d'éthique, les Résidences Le 1615 et Le 1625 s'engagent à offrir à leurs locataires des services de qualité qui répondent aux besoins de ceux-ci dans la mesure des ressources disponibles.

Ainsi, tout locataire qui n'est pas satisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir est encouragé à l'exprimer et à en faire part au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal.

Cette politique encadre également les modalités de signalement de la maltraitance qui s'appliquent dans la RPA.

### 3. Définitions

*Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :*

**Plainte** : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le locataire auprès du commissaire local aux plaintes concernant les services qu'il a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert aux Résidences Le 1615 et Le 1625.

**Locataire** : Signifie toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services aux Résidences Le 1615 et Le 1625. Ce terme comprend, le cas échéant, les proches du locataire, tout représentant du locataire au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un locataire décédé et toute personne démontrant un intérêt pour le locataire.

**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** : le commissaire local aux plaintes est nommé par le CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal et relève de ce dernier. Il est seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Les coordonnées de celui-ci sont les suivantes :

CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal  
2180, rue Fleury Est, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2B 1K3  
Tél. : 514 384-2000, p. 3316 Télécopieur : 514 383-5064  
Courriel : [commissaire.plaintes.cnmtl@gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plaintes.cnmtl@gouv.qc.ca)

**Maltraitance** : « Geste singulier ou répétitif ou défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne » (Loi 115, art. 2, al. 3).

**Personne en situation de vulnérabilité** : « Personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique » (Loi 115, art. 2, al. 4).

#### **4. Formulation de la plainte**

Un locataire peut formuler une plainte, soit par écrit, soit verbalement et doit l'acheminer au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal. Lorsqu'un locataire exprime son intention de formuler une plainte, il doit être référé au commissaire local par tout intervenant qui doit fournir à ce locataire tout renseignement lui permettant d'avoir accès rapidement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le locataire peut se procurer le formulaire « Le régime d'examen des plaintes » émis par le gouvernement du Québec au rez-de-chaussée de chaque bâtiment.

#### **5. Aide pour formuler une plainte**

Les locataires peuvent recevoir de l'aide pour formuler une plainte soit par :

- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Nord-de-l'île-de-Montréal ;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région peut aussi les aider. Le CAAP est un organisme communautaire régional mandaté par le ministre de la Santé et de Services sociaux. Ces services sont gratuits et confidentiels et on peut y accéder au numéro suivant : 514 861-5998;
- La ligne Aide Abus Aînés au 1 888 489-2287;
- Toute personne au choix du locataire peut l'accompagner ou l'assister à toutes les étapes de ses démarches.

#### **6. La possibilité de recours**

Les locataires qui sont insatisfaits des réponses ou conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peuvent s'adresser au Bureau du protecteur du citoyen :

*Ligne sans frais :*            1 800 463-5070  
*Courriel :*                    [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)  
*Site Internet :*                [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

## 7. Signalement de situation de maltraitance

Tout exploitant d'une résidence privée pour aînés doit appliquer la politique de lutte contre la maltraitance du centre intégré de santé et de services sociaux ou de l'instance locale, selon le cas, du territoire où se situe la résidence. (Loi 115, art.9)

L'exploitant est responsable de faire connaître cette politique aux usagers, aux membres significatifs de la famille de ces usagers et aux personnes œuvrant aux Résidences Le 1615 et Le 1625 (RPA). (Loi 115, art.9)

Pour les Résidences Le 1615 et Le 1625, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est celui cité dans la présente politique à la page 2.

Vous référer à la politique POL-PRO-DG-117 « Politique de lutte contre la maltraitance envers les usagers » de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay pour connaître les modalités d'enquête et de traitement d'un signalement de la maltraitance. Cette politique est complémentaire à la présente politique et prévoit également les adaptations nécessaires, le cas échéant à l'application dans une résidence privée pour aînés. (Loi 115, art.4)

Signé le 13 octobre 2021  
Date

par   
Karine Veillette  
Directrice des services à la clientèle