

QUELQUES QUESTIONS À SE POSER AVANT D'ENTAMER UN PROCESSUS DE PLAINTE

Quel est l'objectif poursuivi?

Dénoncer son insatisfaction face au service rendu (un droit a été lésé ou le professionnel a manqué de respect)

Dénoncer l'absence de services, délais ou l'incapacité du service à répondre aux besoins

Obtenir une révision d'une décision qui est jugée non adéquate

Signaler une situation de danger ou d'exploitation

Quel temps puis-je consacrer?

Certaines plaintes ne requièrent que peu de temps tandis que d'autres impliquent beaucoup d'énergie

Le processus de plainte comporte des délais à respecter

Parfois, il peut y avoir un dossier à constituer

Où puis-je trouver de l'aide pour me soutenir?

Processus de plainte

	Santé et services sociaux	Éducation		Emploi et Sécurité du revenu			Prestations		Transport	Ville
	Établissements, Agence, Ministère, Urgence santé, organisme communautaires	École	Services de garde (CPE, Garderies privées, Coordination des garderies en milieu familiale)	Employeur	Emploi Québec	Sécurité du revenu	Régie des rentes du Québec (Allocation familiale)	Prestation pour enfants handicapés (gouvernement fédéral)		
1 ^e étape	Étape de négociation: <ul style="list-style-type: none"> Avec l'employé concerné par la plainte (si tel est le cas) <ul style="list-style-type: none"> Son Superviseur L'instance décisionnelle (Directeur, conseil d'administration, etc.) 								Bureau des plaintes de la STM	Bureau Accès Montréal
2 ^e étape	Commissaire local ou régional aux plaintes	Conseil des commissaires	Ministère de la famille (Bureau des plaintes)	Commission des normes du travail - Commission des relations du travail	Bureau des plaintes	1) Bureau des plaintes 2) Révision	1) Commissaire aux plaintes 2) Comité de révision	Division des plaintes de l'Agence de revenu du Canada	Conseil d'administration de la STM	Ombudsman de la ville de Montréal
3 ^e étape	Protecteur du citoyen	*Commission des droits de la personne et de la jeunesse	Protecteur du citoyen	*Commission des droits de la personne et de la jeunesse	Protecteur du citoyen	1) Protecteur du citoyen 2) Tribunal administratif	1) Protecteur du citoyen 2) Tribunal administratif	Ombudsman des contribuables		
Cours d'appel et suprême		*Cour d'appel		*Cour d'appel						
		*Cour Suprême		*Cour Suprême						

*: Ces étapes sont possibles seulement en cas de discrimination

Réseau de la santé et des services sociaux
CSSS, CRDITED

Plainte Signalement

• Personne(s) concernées,
• directeur général

Commissaire local aux
plaintes

Protecteur du citoyen

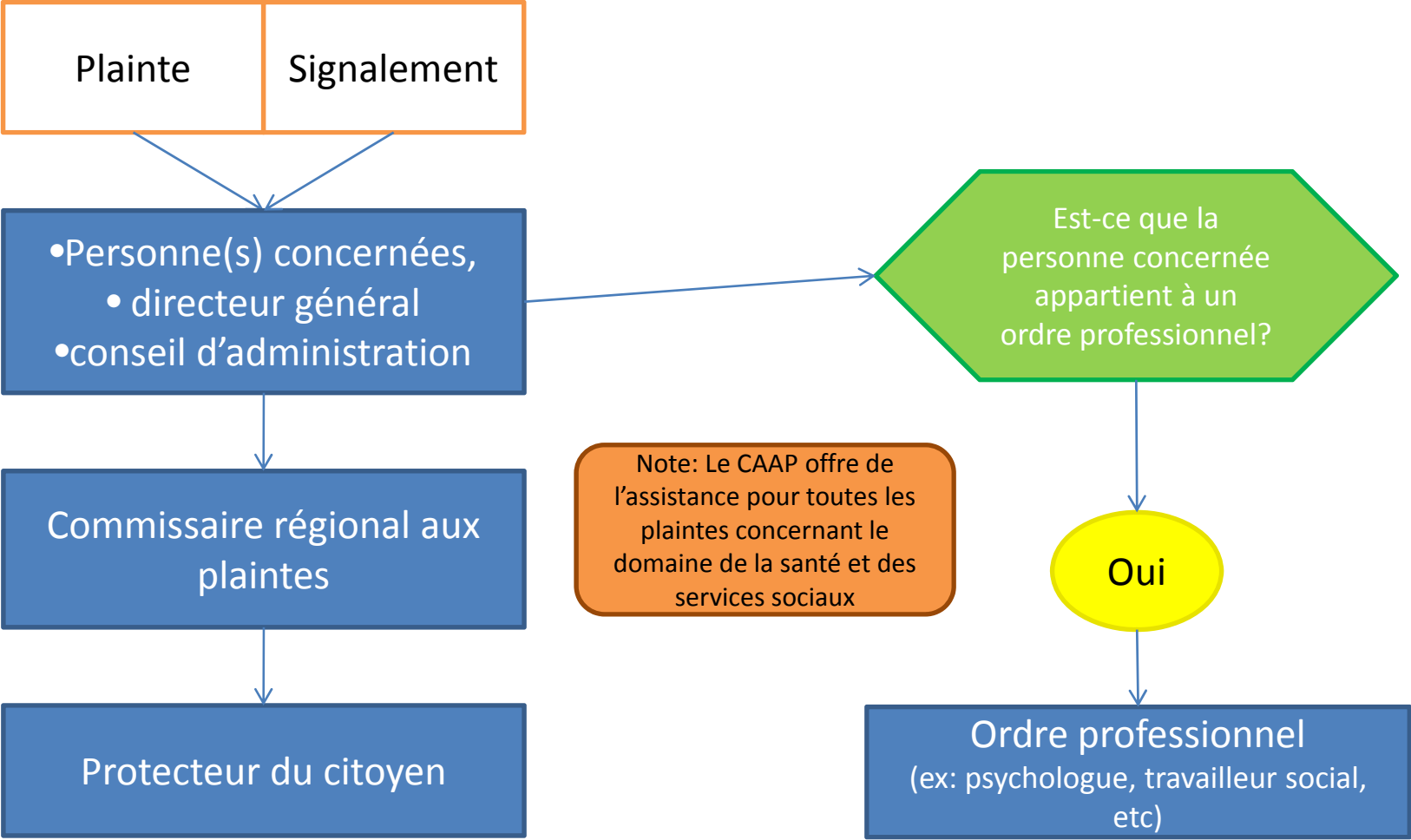
Est-ce que la
personne concernée
appartient à un
ordre professionnel?

Note: Le CAAP offre de
l'assistance pour toutes les
plaintes concernant le
domaine de la santé et des
services sociaux

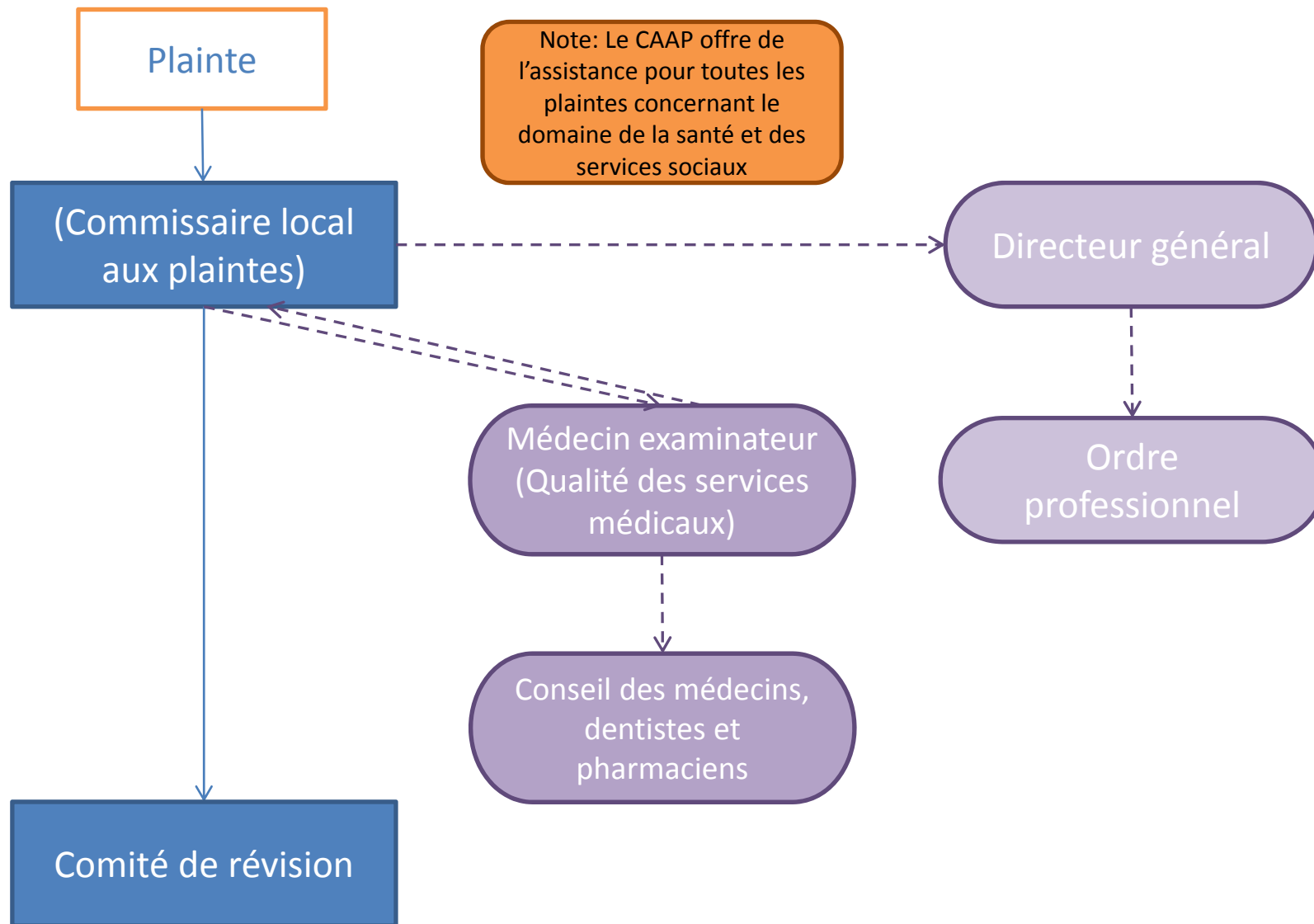
Oui

Ordre professionnel
(ex: psychologue, travailleur social,
etc)

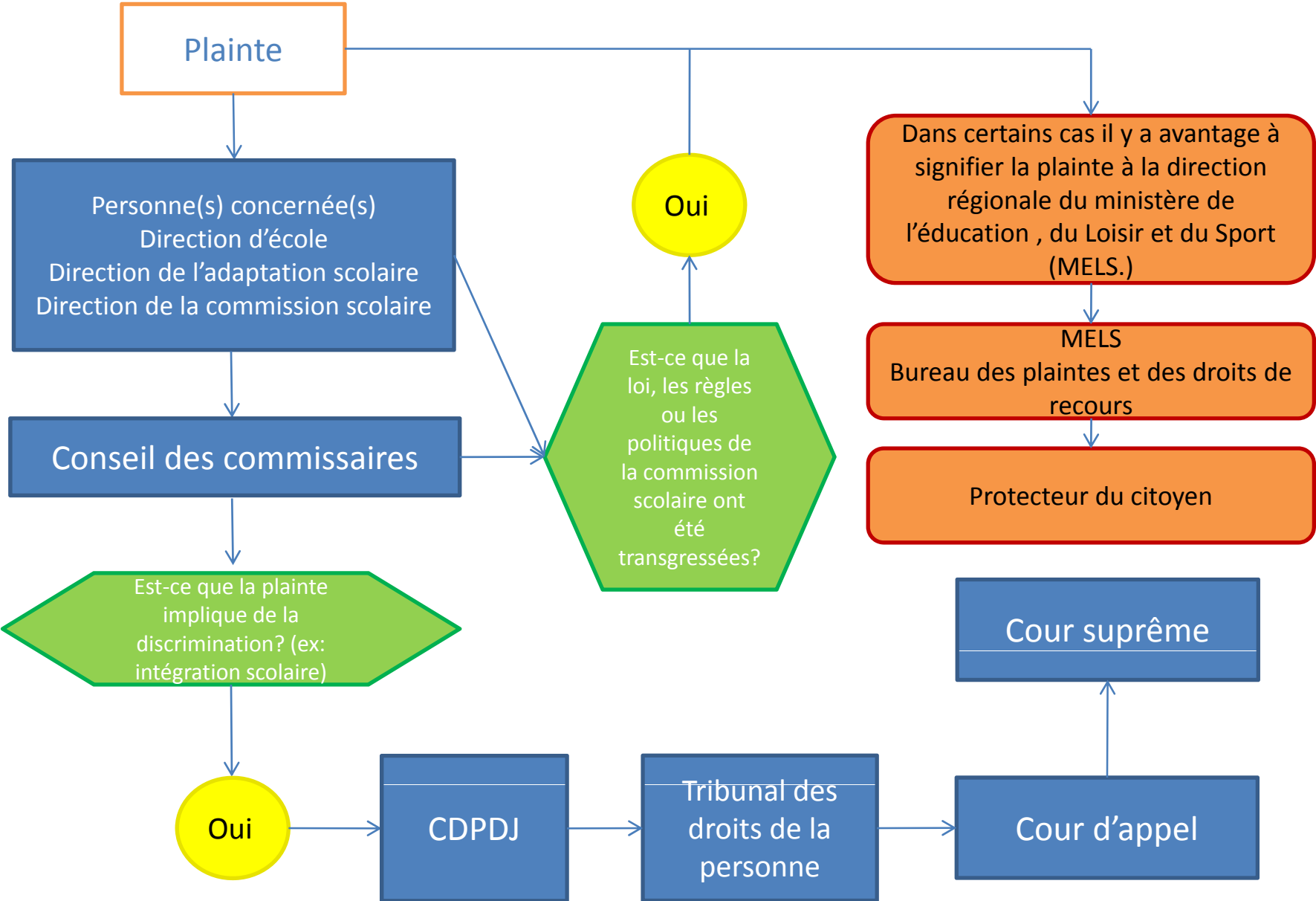
Réseau de la santé et des services sociaux
Agence de la santé et des services sociaux, organismes communautaires



Médecin, dentiste, pharmacien travaillant dans un établissement public



Services éducatifs



Services de garde

Plainte

Personne concernée
Direction du service
Conseil d'administration du service

Ministère de la famille et des
aînés
(Bureau des plaintes)

Protecteur du
citoyen

Les services de garde
sont:

- Les CPE
- Les garderies privées
- Les bureaux de
coordination des
garderies en milieu
familial

Employeur

Plainte

Quel est la raison de la plainte?

Règlementation

Commission des normes du travail

Commission des relations du travail

Discrimination

CDPDJ

Tribunal des droits de la personne

Cour d'appel

Cour suprême

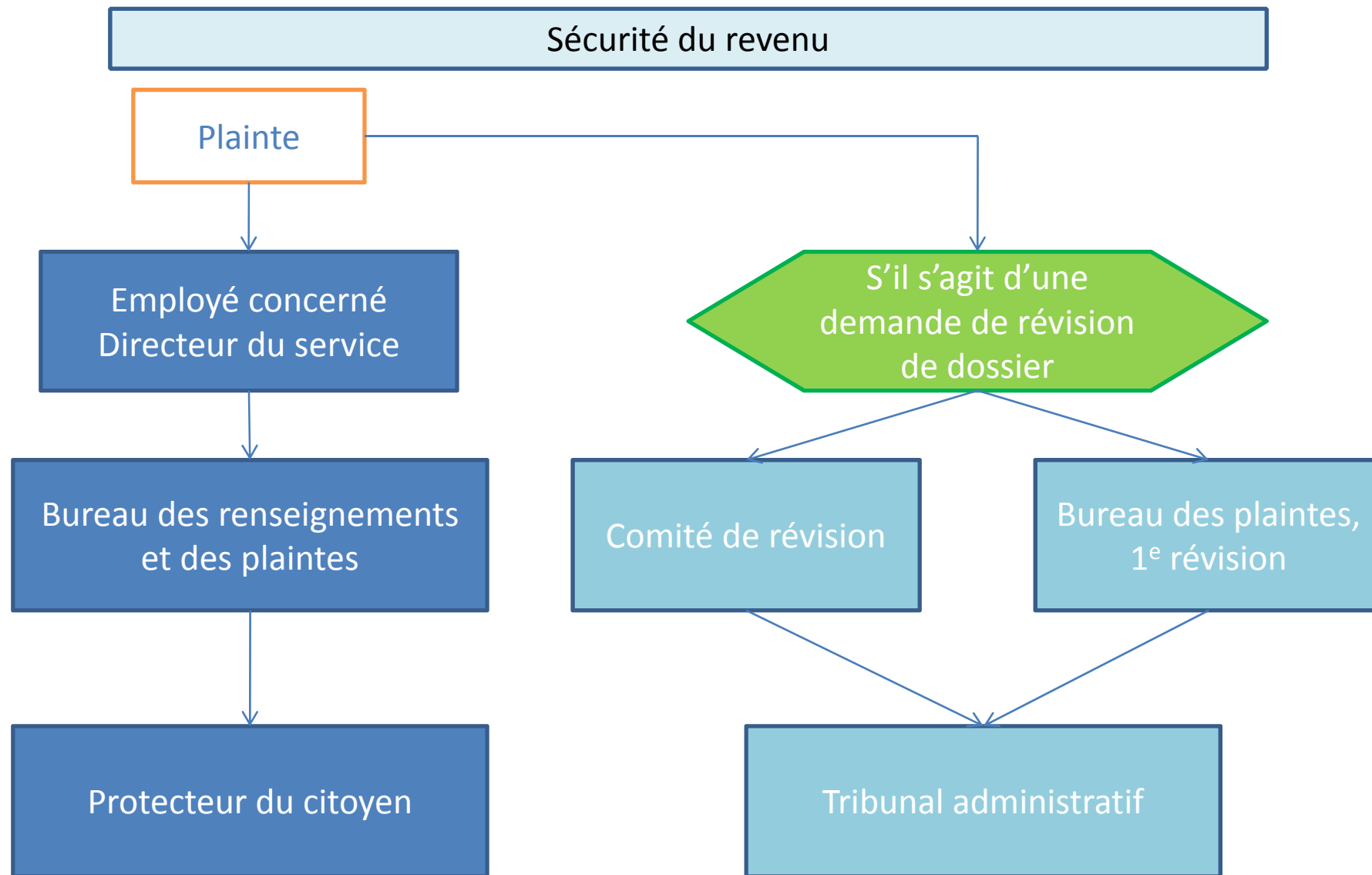
CLE – Emploi Québec

Plainte

Employé concerné
Directeur de l'employé concerné

Bureau des renseignements
et des plaintes

Protecteur du citoyen



Régie des rentes du Québec (allocation familiale)

Plainte

S'il s'agit d'une plainte
concernant le
traitement d'un dossier

Commissaire aux services

Protecteur du citoyen

Pour contester une
décision

Demande de révision du
dossier

Tribunal administratif

Agence de revenu du Canada (prestation pour enfant handicapé)

Plainte

S'il s'agit d'une plainte concernant le traitement d'un dossier

- Personne concernée
- Directeur du service

Formulaire de plainte liée au service

Ombudsman des contribuables

Pour contester une décision

Appeler directement à l'Agence de revenu du Canada

Société de transport de Montréal

Plainte

Bureau des commentaires et
plaintes de la STM

Conseil d'administration de
la STM

RUTA

Vous pouvez porter votre plainte
par l'intermédiaire du RUTA qui
transmettra votre plainte et en fera
le suivi.

Le RUTA ne fait pas partie intégrante
de la STM, c'est un organisme
communautaire de défense de droits

Loisir municipal

Plainte

•Service de loisir
•Directeur des loisirs de
l'arrondissement

Il est possible de
contacter Altergo
pour de l'assistance

Bureau d'accès Montréal

Ombudsman de la ville
Le bureau de l'ombudsman peut
vous indiquer comment faire
cheminer votre plainte.

Accessibilité universelle et autres services de la ville

Plainte

- Service concerné
- Directeur du service concerné
- Directeur de l'arrondissement

Bureau d'accès Montréal

Ombudsman de la ville
Le bureau de l'ombudsman peut
vous indiquer comment faire
cheminer votre plainte.

Régie de l'assurance maladie du Québec

Plainte

Personne insatisfaite
des services reçus

Commissaire aux plaintes des
personnes assurées

Protecteur du citoyen

Pour contester une
décision

Demande de révision du
dossier

Tribunal administratif

Accès à l'information

Demande

Demande d'accès à un organisme public

Commission d'accès à l'information

Appel à la cour du Québec

Vous pouvez faire des demandes à ces endroits:
Organismes gouvernementaux du Québec
Villes, Municipalités régionales de Comté (MRC),
Organismes scolaires,
Établissements de santé ou de services sociaux

Curateur public

Pour contester une
décision

Contactez directement le
Protecteur du citoyen

Demande de plainte concernant le traitement de votre plainte

Il est possible dans plusieurs cas de faire une plainte si vous êtes insatisfaits du traitement de votre plainte. Toutefois, ce processus ne permet pas de changer les décisions prises concernant votre plainte initiale.

Pour plus d'information à ce sujet vous pouvez communiquer avec le Protecteur du Citoyen.

Sigles

MELS:	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
CSSS:	Centre de santé et de services sociaux
CRDITED:	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CPE:	Centre de la petite enfance
STM:	Société de transport de Montréal
RUTA:	Regroupement des usagers du transport adapté
CDPDJ:	Commission des droits de la personne et de la jeunesse
CLE:	Centre local d'emploi
CAAP:	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

QUI PEUT SOUTENIR UN USAGER DANS LE PROCECESSUS DE PLAINTE?

1. Le service qui reçoit la plainte
2. Le protecteur du citoyen
3. Le CAAP.
4. Les comités des usagers
5. L'OPHQ
6. Certains organismes communautaires
7. la CDPDJ