

Guide - Processus de plainte

En tant qu'usager des services publics, le seul mécanisme de contrôle de qualité est le mécanisme de plainte. Si vous n'avez pas reçu les services ou la qualité que vous êtes en droit de recevoir, la plainte est la seule manière de faire connaître son insatisfaction. C'est aussi le processus qui aidera à corriger ou à améliorer la situation. Non seulement la plainte vous aide à recevoir de meilleurs services, mais elle permet aussi de dénoncer en général les problèmes de services pour une clientèle, car toutes les plaintes sont comptabilisées et doivent être incluses dans les rapports annuels des établissements.

Tout établissement public a un responsable qui doit accepter les plaintes qui lui sont soumises, **La plainte n'est pas une attaque personnelle envers un individu, mais la dénonciation d'une situation problématique.** Certaines plaintes, en particulier celles dénonçant les listes d'attente, n'ont pas d'autre raison d'être que de faire connaître votre insatisfaction. Ces plaintes sont aussi importantes afin de dénoncer ce genre de situation. Une plainte peut être faite par écrit, par téléphone ou lors d'une rencontre. Suite au dépôt de votre plainte, si vous êtes invités à une rencontre, nous vous suggérons fortement d'être accompagné par un représentant en défense des droits (ex : organisme communautaire).

Éléments devant se retrouver dans une plainte claire et détaillée

- 1-Votre nom & le lien que vous avez avec la personne handicapée
- 2-Le nom de la personne au nom de qui la plainte est faite
- 3-Sa date de naissance
- 4-Son diagnostic
- 5-La description détaillée de la situation problématique :
 - A. Où : Dans quel établissement, pour quel service
 - B. Quand : Le moment précis de l'incident, la date de la décision défavorable, la date du début du problème
 - C. Qui : Les personnes impliquées dans l'incident ou le service
 - D. Quoi : Que s'est-il passé ou que se passe-t-il encore (en ordre chronologique avec le plus de détails pertinents possibles)
- 6-Une demande ou des attentes claires pour résoudre le problème

Processus de plaintes par type de service

Vous trouverez ci-dessous une liste des processus de plainte par type de service public. Lorsqu'un organisme est mentionné dans la colonne processus en italiques, vous en trouverez les coordonnées à la fin du document.

N'oubliez pas que peu importe le type de service utilisé, si l'incident implique une agression physique grave ou une agression sexuelle, vous devez porter plainte en priorité au Service de Police de Montréal, soit en personne au poste de votre quartier ou en téléphonant au (514) 280-2222.

Services éducatifs

Scolaire

Commission scolaire	Personne ressource	Processus
Commission scolaire de Montréal	Mme France Laurent (514) 596-2002, poste 6352	<p>Le processus peut être très long : personne concernée, direction de l'école, direction du secteur, puis conseil des commissaires Délai : 30 jours par étape. Attention : vous avez le droit de court-circuiter le processus et vous rendre directement au conseil des commissaires.</p> <p><i>Pour les cas où il y a discrimination, ex : suspension scolaire, exigence de médication, scolarisation à temps partiel, utilisation de méthodes de contention, etc.</i></p> <p><u>Commission des droits de la personne</u> 360, rue Saint-Jacques 2^e étage Montréal (Québec) H2Y 1P5 Téléphone : (514) 873-5146 Téléphone sans frais : 1 800 361-6477 Télécopieur : (514) 873-6032</p>
Commission scolaire Pointe de l'Île	Mme Constance Labelle et M. Rock Bérubé (514) 842-9520, poste 19947	
Commission scolaire Marguerite Bourgeois	Mme Marie Lefebvre (514) 367-8728	
English Montreal School Board	M. Lew Lewis (514)483-7200, poste 7309	
Lester B. Pearson School Board	Mme Nelly Perez (514) 422-3300, poste 3246	

Petite enfance

CPE/service de garde

CPE	Personne ressource	Processus
Chaque CPE	Après les personnes ressources (conseil d'administration) du CPE: Bureau des plaintes du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine 1-888-643-4721 Par écrit : formulaire sur le site du ministère : http://www.mfacf.gouv.qc.ca/thematiques/famille/services-garde/formuler_plainte.asp	Déposer par téléphone ou par écrit une plainte claire et détaillée au CA du CPE ainsi qu'au ministère de la famille. Les situations d'urgence sont traitées en 24 heures.

Transport

Transport adapté

Organisme	Personne ressource	Processus
Transport adapté	<p>Bureau des commentaires et plaintes : (514) 786-4636, option 4 puis option 1.</p> <p>Fax : (514) 280-5666</p> <p>Courriel : commentaires@stm.info (ne pas utiliser pour une plainte)</p>	<p>Vous devez déposer une plainte claire et détaillée (ligne d'autobus, heure, code d'arrêt ou intersection) par téléphone.</p> <p>Délai de traitement : 15 jours</p> <p>Recours suivant : conseil d'administration de la STM</p> <p>Derniers recours : <i>Ministère des Transports</i></p>

Transport régulier

Organisme	Personne ressource	Processus
STM	<p>Bureau des commentaires et plaintes : (514) 786-4636, option 4 puis option 1.</p> <p>Fax : (514) 280-5666</p> <p>Courriel : commentaires@stm.info (ne pas utiliser pour une plainte)</p>	<p>Vous devez déposer une plainte claire et détaillée (ligne d'autobus, heure, code d'arrêt ou intersection) par téléphone.</p> <p>Délai de traitement : 15 jours</p> <p>Recours suivant : conseil d'administration de la STM</p> <p>Derniers recours : <i>Ministère des Transports</i></p>

Il existe à Montréal un organisme qui peut vous supporter dans votre démarche de plainte en lien avec le transport adapté ou régulier :

Organisme	Personne ressource	Processus
RUTA de Montréal	<p>Mme Mathilde Le Bouëdec (514) 255-0765 Fax : (514) 255-5747 rutamtl@biz.videotron.ca</p>	<p>L'organisme fait les plaintes et le suivi pour vous.</p> <p>Délai de traitement : environ 15 jours</p> <p>Si insatisfaction de la décision ou absence de suivi de la STM : Ministère des Transports : Robert Bessette (514) 873-7781, poste 230</p> <p>Dernier recours : <i>OPHQ</i></p>

Services de la santé et des services sociaux

En vertu de la loi, tout usager insatisfait des services de santé et des services sociaux qu'il a reçu ou aurait dû recevoir peut porter plainte. Celle-ci peut également être formulée par un représentant de l'utilisateur ou par les héritiers ou les mandataires légaux d'un usager décédé.

La Loi sur les services de la santé et des services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) vous reconnaît les droits suivants :

- le droit à l'information sur les services qui existent, sur l'endroit où vous pouvez les obtenir et sur la façon d'y avoir accès, sur votre état de santé et de bien-être, sur les solutions possibles ainsi que sur les risques et les conséquences généralement associés à ces solutions;
- le droit à des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social offerts avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- le droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui vous dispensera ces services;
- le droit de donner ou de refuser votre consentement à des soins;
- le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;
- le droit de participer aux décisions qui concernent votre état de santé et de bien-être;
- le droit à des services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès à ces services élaboré dans la région;
- le droit d'être accompagné et assisté lorsque vous désirez obtenir un service ou des informations;
- le droit d'exercer un recours lorsqu'une faute a été commise à votre endroit.

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement

CRDITED	Personne ressource	Processus
Lisette-Dupras	Mme Dominique Normand Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (514) 363-3025, poste 2201 dominique.normand@ssss.gouv.qc.ca	Après avoir tenter de régler le problème avec le service concerné, déposer une plainte claire et détaillée à la personne ressource de l'établissement. Délai de traitement : 45 jours Dernier recours : <i>Protecteur du citoyen</i> Assistance pour la plainte : <i>CAAP</i> <i>S'il n'y a pas eu de suite à votre plainte c'est que la plainte n'a pas été retenu. Il est donc important de savoir que le 45^e jour est le jour 1 pour faire appel au Protecteur du citoyen.</i>
CROM	Mme Dominique Normand Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (514) 363-3025, poste 2201 dominique.normand@ssss.gouv.qc.ca	
Gabrielle-Major	Mme Dominique Normand Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (514) 363-3025, poste 2201 dominique.normand@ssss.gouv.qc.ca	
Service de réadaptation l'Intégrale	Mme Renée Voisard Conseillère à la qualité (514) 387-1234, poste 242	
Centre Miriam	Mme Rosemary Caplan Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (514) 345-0210, poste 124 rcaplan@ssss.gouv.qc.c	

Centre hospitalier / CSSS

Établissement	Personne ressource	Processus
Contacteur directement l'établissement concerné	Commissaire de l'établissement aux plaintes et à la qualité des services	<p>Déposer une plainte claire et détaillée Délai de traitement : 45 jours Dernier recours : Protecteur du citoyen SAUF pour les plaintes qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un autre professionnel : <i>corporation professionnelle</i></p> <p><i>Il est important de mentionner qu'il existe un processus distinct pour une plainte faite à l'endroit des médecins.</i></p> <p>Assistance pour la plainte : CAAP</p>

Agence Santé et Services sociaux

ASSS	Personne ressource	Processus
Montréal-Centre	Mme Ghislaine Tremblay Commissaire aux plaintes et à la qualité des services 3725, rue Saint-Denis Montréal, Québec H2X 3L9 (514)286-6500, poste 5511	<p><i>La plainte doit être en lien avec une entente de services entre l'Agence et un organisme communautaire, public ou privé. La plainte peut également cibler un organisme communautaire ou un établissement privé.</i></p> <p>Déposer une plainte claire et détaillée. Délai de traitement : 45 jours. Dernier recours : <i>Protecteur du citoyen</i></p> <p>Assistance pour la plainte : CAAP</p>

Urgence-Santé

Urgence-santé	Personne ressource	Processus
	M. Bertrand St-Amour Commissaire à la qualité des services 3232, rue Bélanger Montréal, Québec H1Y 3H5 (514) 723-5607	<p>Déposer une plainte claire et détaillée Délai de traitement : 45 jours Dernier recours : <i>Protecteur du citoyen</i> Assistance pour la plainte : CAAP</p>

Municipal

Ville	Personne ressource	Processus
Ville de Montréal	Le Directeur de votre arrondissement Pour le trouver : Accès Montréal (514) 872-1111	Déposer une plainte claire et détailler auprès du directeur de votre arrondissement. Pour le secteur des loisirs, vous pouvez demander de l'assistance auprès de l'organisme <i>AlterGo</i> .
Ombudsman de la ville de Montréal	Madame Johanne Savard Ombudsman de Montréal 275 Notre-Dame est, bureau R-100 Montréal (Québec) H2Y 1C6 (514) 872-8999	L'Ombudsman de Montréal est la seule instance désignée pour recevoir et traiter les plaintes des citoyens, en regard des droits qui y sont reconnus. L'Ombudsman de Montréal n'est pas liée par les pratiques passées de la Ville de Montréal. Elle ne détient pas de pouvoir décisionnel et ne peut donc pas imposer ses conclusions à la Ville mais ses recommandations revêtent, néanmoins, un pouvoir moral fort.

Emploi

Organisme	Personne ressource	Processus
Employeur	Commission des normes du travail Service de renseignements 1 800 265-1414 6 ^e étage 500, boulevard René-Lévesque Ouest Montréal (Québec) H2Z 2A5 Téléphone : 514 873-4947 Sans frais : 1 800 567-4947 Télécopieur : 514 873-7900	Commission des normes du travail du Québec : congédiement injustifié, dispute salariale, harcèlement psychologique, changement de tâches injustifié, etc. Veuillez prendre note que les délais permis pour déposer une plainte varient selon le type de plainte Déposer une plainte claire et détaillée au service de renseignements. Un agent évalue la pertinence de la plainte et avise le plaignant par écrit. Recours suivant : on demande une révision par écrit dans les 30 jours suivant la décision auprès du directeur des affaires juridiques de la Commission Si on est insatisfait du service (accueil) reçu à la commission, on dépose une plainte au service à la clientèle : 1 888 708-9188 <i>Pour les cas où il y a discrimination faire appel à la commission des droits de la personne</i>
Centre local d'emploi (CLE)	Bureau des renseignements et plaintes Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 425, rue Saint-Amable, RC 175 Québec (Québec) G1R 4Z1 1-888-643-4721	Pour une plainte concernant n'importe quel service géré par le MESS, il faut passer directement par le bureau des renseignements et des plaintes.

Aide financière gouvernementale

Organisme/subvention	Personne ressource	Processus
Régie des rentes du Québec (supplément pour enfants handicapés)	<p>Service : Commissaire aux services (514) 864-3873</p> <p>Décision : Service de la révision Régie des rentes du Québec Bureau 650 Case postale 5200 Québec (Québec) G1K 7S9</p>	<p>Pour insatisfaction face à un service (accueil), déposer une plainte claire et détaillée auprès du commissaire aux services de la RRQ. Il doit répondre dans les 2 jours ouvrables :</p> <p>Commissaire aux services de la RRQ Recours pour service: <i>Protecteur du citoyen</i></p> <p>Pour contester une décision, déposer une demande de révision (disponible sur le site de la RRQ): http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/services/formulaires/soutien_aux_enfants/LPF-006 dans les 90 jours suivant la décision. Recours suivant : <i>Tribunal administratif du Québec</i> dans les 60 jours de la révision</p>
Sécurité du revenu (aide sociale)	Bureau des renseignements et plaintes Ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale 1-888-643-4721	<p>Déposer une plainte claire et détaillée au bureau des plaintes pour contester une décision ou un service. Délai de traitement : 30 jours Dernier recours : <i>Protecteur du citoyen</i></p>
Prestation pour enfants handicapés (gouvernement fédéral)	Centre fiscal de Shawinigan-Sud C.P. 3000, succ. Bureau-chef Shawinigan QC G9N 7S6	<p>Lorsque le statut d'enfant handicapé est refusé, il est souvent avantageux de reprendre la démarche et faire remplir le formulaire par un autre professionnel qui mettra alors plus de détails. En cas d'un nouveau refus, pour contester la décision, vous devez en faire la demande par écrit en spécifiant AVIS D'OPPOSITION comme sujet dans les 90 jours suivant la décision du gouvernement. Dernier recours : aucun recours, la décision du Centre est finale.</p>

Coordonnées pertinentes :

Organismes d'assistance

CAAP (Centre d'Assistance et d'accompagnement aux plaintes)

800, rue de la Gauchetière Ouest
Bureau 6585

Montréal, Québec H5A 1K6

Téléphone : (514) 861-5998
1-877-767-2227

Télécopieur : (514) 861-5999

AlterGo

Mme Carole Gaudreau
Adjointe administrative

525 rue Dominion

Bureau 340

Montréal, Québec

H3J 2B4

Tél.: (514) 933-2739, poste 215

Télec.: (514) 933-9384

OPHQ

500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 15.700

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-3905
1 888 873-3905

Téléscripteur : 514 873-9880

Télécopieur : 514 873-4299

RUTA

3800 Radisson, suite 111

Montréal, Québec

H1M 1X6

Tél : (514) 255-0765

Télec : (514) 255-5747

Recours

Protecteur du citoyen

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : (418) 643-2688

Sans frais : 1 800 463-5070

Télécopieur : (418) 643-8759

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Ministre Michelle Courchesne

Édifice Marie-Guyart

1035, rue De La Chevrotière, 16^e étage

Québec (Québec) G1R 5A5

Téléphone : 418 644-0664

Télécopieur : 418 646-7551

ministre@mels.gouv.qc.ca

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

360, rue Saint-Jacques 2^e étage

Montréal (Québec) H2Y 1P5

Téléphone : (514) 873-5146

Téléphone sans frais : 1 800 361-6477

Télécopieur : (514) 873-6032

Monsieur Étienne Chabot, Attaché politique
du Ministre de l'Éducation

Responsable des élèves handicapés ou en
difficulté d'apprentissage et services
complémentaires

Téléphone : (418) 644-0664

Madame Michèle Fafard, Responsable
de l'adaptation scolaire pour la région de
Montréal
600, rue Fullum, 10^e étage
Montréal (Québec) H2K 4L1
Téléphone : (514) 873-3315
Télécopie : (514) 873-0620

Ministère de la Santé et des services
Sociaux

M. Philippe Couillard
Édifice Catherine-de-Longpré
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Québec) G1S2M1
Téléphone : (418) 266-7181
Télécopieur : (418) 266-7199

Agence de la santé et des services
sociaux de Montréal

Mme Ghislaine Tremblay
Commissaire aux plaintes et à la qualité
des services de l'Agence
3725 rue Saint-Denis
Montréal, Québec H2X 3L9
(514) 286-6500

M. Luc Thériault
Conseiller aux établissements -
répondant pour le dossier TED
(514) 286-6500, poste 5539

Ministère des Transports

Ministre Julie Boulet
700 boul. René-Lévesque est
28^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1
Téléphone : (514) 873-3444
Télécopieur : (514) 873-7886

Collège des médecins du Québec
2170, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3H 2T8
Téléphone : 514 933-4441
Ligne sans frais : 1 888 633-3246

Ordre des psychologues du Québec
1100, avenue Beaumont, bureau 510
Ville Mont-Royal (Québec) H3P 3H5
Téléphone : 514 738-1881
Ligne sans frais : 1 800 363-2644

Ordre des travailleurs sociaux du
Québec

255, boulevard Crémazie Est, bureau
520
Montréal (Québec) H2M 1M2
Téléphone : 514 731-3925
Ligne sans frais : 1 888 731-9420

Ordre des dentistes du Québec

625, boulevard René-Lévesque Ouest,
15^e étage
Montréal (Québec) H3B 1R2
Téléphone : 514 875-8511
Ligne sans frais : 1 800 361-4887

Ordre des Pharmaciens du Québec

266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301
Montréal (Québec) H2Y 1T6
Téléphone : 514 284-9588
Ligne sans frais : 1 800 363-0324

**(Pour d'autres ordres professionnels,
consulter le site de l'office des
professions du Québec :
www.opq.gouv.qc.ca/)**

Municipale - Montréal

Direction de l'Île-de-Montréal
440, boul. René-Lévesque Ouest, 10^e
étage
Montréal (Québec) H2Z 2A6
Téléphone : (514) 873-7781
Télécopieur : (514) 864-3867

Tribunal administratif du Québec

500, boulevard René-Lévesque Ouest,
21^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Région de Montréal : 514 873-7154
Sans frais : 1 800 567-0278