

Mécanisme de traitement des plaintes des utilisateurs

Version janvier 2021

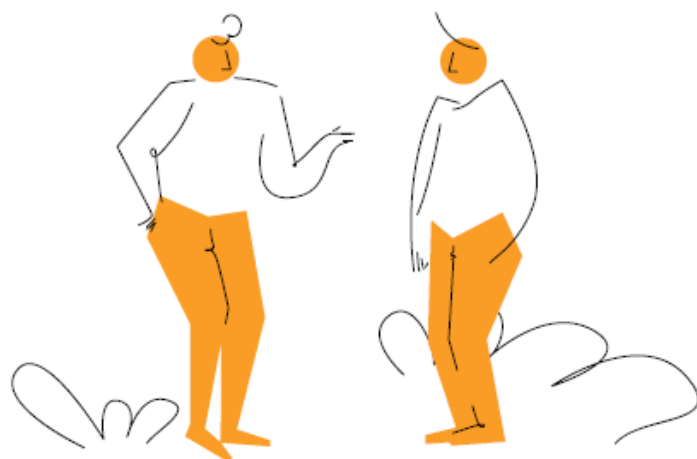


Table des matières

Préambule	3
Mission.....	3
But du Mécanisme de traitement des plaintes.....	3
Qu’est-ce qu’une plainte?	3
Responsable du traitement des plaintes	4
Procédure de traitement des plaintes.....	4
Formulation de la plainte	4
Réception et enregistrement de la plainte	4
Recevabilité.....	4
Analyse de la plainte et décision.....	5
Réponse à la plainte	5
Conservation des dossiers.....	5
Rapport annuel, amélioration et évaluation continues	6
Adoption et entrée en vigueur du Mécanisme	6

Note : le masculin générique est utilisé dans ce document pour alléger le texte.

Préambule

Mission

Le Service numérique québécois de prévention du suicide (le Service) a pour mission de prévenir le suicide au moyen des technologies numériques. Il informe et aide les personnes ayant des pensées et des comportements suicidaires, celles qui s'inquiètent pour un proche ou qui sont endeuillées par suicide ainsi que les intervenants qui travaillent auprès de clientèles vulnérables. L'ensemble du Service est piloté par l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS), en collaboration avec ses partenaires.

But du Mécanisme de traitement des plaintes

Ce Mécanisme décrit le processus de traitement des plaintes formulées par les utilisateurs¹ du Service. Il a pour but d'offrir aux utilisateurs une procédure confidentielle, équitable et transparente.

L'AQPS s'engage à:

- informer les utilisateurs de ce qu'ils peuvent faire s'ils sont insatisfaits des services reçus;
- permettre aux utilisateurs de formuler des plaintes et, au besoin, d'être accompagnés dans leurs démarches;
- favoriser la conciliation avec les utilisateurs;
- placer les utilisateurs au cœur du Service et leur offrir des services de qualité;
- favoriser l'amélioration constante du Service.

Qu'est-ce qu'une plainte?

On parle de plainte lorsqu'un utilisateur ou une personne qui le représente manifeste que les services reçus n'ont pas répondu à ses attentes ou besoins et, dans certains cas, estime avoir subi un préjudice et demande que des actions soient mises en place pour corriger la situation ou améliorer les services. La personne qui formule une plainte est désignée dans la suite du présent document comme « le plaignant ».

¹ Dans ce document, le terme « utilisateur » désigne les personnes qui utilisent ou qui ont utilisé le Service numérique québécois en prévention du suicide, mais aussi toute personne qui souhaite formuler une plainte, qu'elle utilise le Service ou non (ex. : partenaire de l'AQPS, professionnel en santé mentale, proche d'une personne ayant utilisé le Service, etc.).

Responsable du traitement des plaintes

Le Conseiller en éthique et responsabilité à la stratégie numérique de l'AQPS (ci-dessous, « le Conseiller en éthique ») est désigné par la direction générale de l'AQPS pour être responsable du traitement des plaintes relatives au Service.

Procédure de traitement des plaintes

Formulation de la plainte

Toutes les plaintes doivent être transmises à l'AQPS à l'aide du [formulaire disponible sur le site et l'application suicide.ca](#).

Dans certains cas exceptionnels (ex. : si le plaignant n'est pas en mesure de remplir le formulaire de plainte lui-même), un employé du Service ou de l'AQPS à qui une plainte a été transmise oralement peut la consigner lui-même et la remettre à la personne responsable du traitement des plaintes.

Réception et enregistrement de la plainte

Les plaintes sont immédiatement acheminées au Conseiller en éthique. Lorsqu'il reçoit une plainte, le Conseiller en éthique envoie un accusé de réception au plaignant. Note : tout plaignant qui ne fournit pas ses coordonnées en remplissant le formulaire de plainte est averti qu'aucune réponse ne pourra lui être faite à la suite de sa plainte.

Pour chaque plainte, le Conseiller en éthique ouvre un dossier qui contient les éléments suivants :

- le prénom et le nom du plaignant;
- les coordonnées du plaignant s'il les a fournies;
- la date de réception de la plainte;
- l'objet de la plainte;
- la description du problème et les attentes du plaignant s'il en a formulées;
- le cas échéant, les suivis réalisés auprès du plaignant et, après analyse de la plainte, la réponse apportée, ses motifs, et les actions mises en place s'il y en a;
- toute autre information disponible et utile pour analyser la plainte.

Au besoin, le Conseiller en éthique communique avec le plaignant pour mieux comprendre son besoin ou obtenir des informations complémentaires.

Recevabilité

Toutes les plaintes sont recevables et traitées comme telles, sauf les commentaires violents ou offensants. Ces commentaires ne sont pas considérés.

Analyse de la plainte et décision

Le Conseiller en éthique analyse les plaintes dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de leur réception, ou à compter de la date de réception de tous les renseignements nécessaires à leur analyse. Elles sont analysées à la lumière de toutes les informations requises et disponibles.

Au besoin, le Conseiller en éthique interpelle toute personne qu'il juge pertinente pour l'aider à analyser les plaintes.

À la suite de l'analyse, le Conseiller en éthique recommande à la direction de l'AQPS la réponse à apporter à la plainte. La direction de l'AQPS prend la décision finale. Toutes les actions jugées requises peuvent être mises en place pour améliorer les services, apporter les correctifs nécessaires, offrir réparation à l'utilisateur ou éviter qu'une situation similaire survienne de nouveau.

Tout le processus est confidentiel.

Réponse à la plainte

Après analyse de la plainte, une communication écrite est transmise au plaignant avant l'expiration du délai de 30 jours pour l'informer :

- de la réponse apportée à la plainte;
- des motifs de la réponse;
- des actions spécifiques mises en place à la suite de sa plainte le cas échéant;
- de la possibilité de bénéficier d'un deuxième recours s'il est toujours insatisfait.

Si cela est nécessaire et possible, le Conseiller en éthique peut également contacter le plaignant verbalement, en plus de la communication écrite, pour mieux lui expliquer la réponse à la plainte.

Conservation des dossiers

Après avoir été traitées, toutes les plaintes sont archivées pendant 5 ans. Les dossiers sont conservés de manière sécuritaire et seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès, conformément aux [Conditions d'utilisation et à la politique de confidentialité du Service](#). À la fin de la période d'archivage, les dossiers sont détruits.

Rapport annuel, amélioration et évaluation continues

Au moins une fois par an, le Conseiller en éthique fait un rapport avec les faits saillants relatifs aux plaintes. Le rapport est présenté au conseil d'administration de l'AQPS. En plus du rapport annuel, certaines données relatives aux plaintes sont utilisées dans le cadre du processus d'évaluation et d'amélioration du Service. Ce processus se fait en continu tout au long de l'année.

Le Conseiller en éthique s'assure que les données utilisées pour le rapport ou dans le cadre du processus d'évaluation et d'amélioration continue ne permettent pas d'identifier les plaignants.

Adoption et entrée en vigueur du Mécanisme

Ce Mécanisme a été adopté lors de la rencontre du conseil d'administration de l'Association québécoise de prévention du suicide qui s'est tenue le 23 septembre 2020.