

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSATISFACTIONS en regard du traitement des renseignements personnels (V.01)

19 juillet 2023

Document soumis et adopté au conseil d'administration du 30 août 2023



**Fondation**  
de l'Hôpital de Memphrémagog



La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

## **BUT DE LA POLITIQUE**

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

## **RESPONSABLE**

La responsable de l'application de la politique est madame Lucie Brosseau, directrice générale de la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG. Elle agit à titre de répondante et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. La responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

La responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

## **PLAINTÉ**

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un évènement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTE

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG  
À l'attention de Lucie Brosseau, directrice générale  
Responsable de la protection des renseignements personnels  
50, rue St-Patrice est, suite 8009, Magog (Qc) J1X 3X3

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- nom du plaignant
- son adresse
- son numéro de téléphone
- son courriel
- préciser la qualité du plaignant : En son nom personnel, En tant que Tuteur ou titulaire de l'autorité parentale
- Motifs de la plainte soumis

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG sa plainte par écrit.

La responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de

complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;

- la politique de traitement des plaintes.

## CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- la plainte écrite;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- la réponse finale au plaignant écrite et motivée.

## TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les trente (30) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de la FONDATION DE L'HÔPITAL DE MEMPHRÉMAGOG à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2023

**POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LA RESPONSABLE :**

Lucie Brosseau, directrice générale  
[fondation.mm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:fondation.mm@ssss.gouv.qc.ca)  
T. 819 843-2292, poste 2623