



Politique de traitement des plaintes

Centre de communication santé des capitales (CCSC)

(Juillet 2025)

1. Objectif et champ d'application

La présente politique établit le cadre de référence, les rôles et les étapes à suivre pour le traitement des plaintes, commentaires et suggestions adressés au Centre de communication santé des capitales (CCSC).

Elle s'applique à toute plainte, suggestion ou tout commentaire formulé :

- Par l'intermédiaire du formulaire électronique accessible sur le site web officiel du CCSC au www.csccapitales.com;
- Ou par tout autre canal de communication, verbal ou écrit, relatif aux services rendus par l'organisation.

2. Principes directeurs

Le traitement des plaintes au CCSC repose sur des principes fondamentaux qui guident l'ensemble de la démarche, de la réception à la clôture du dossier. Ces principes assurent une approche juste, éthique et respectueuse des droits des personnes, tout en soutenant l'amélioration continue des services :

- **Accessibilité** : mécanismes clairs, gratuits et simples;
- **Transparence et équité** : traitement impartial, encouragé et sans représailles;
- **Confidentialité** : protection des renseignements personnels conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- **Responsabilisation** : compréhension claire du rôle de chaque intervenant;
- **Amélioration continue** : apprentissage pour faire évoluer les pratiques.

3. Conditions d'utilisation

Afin d'assurer un usage approprié et efficace du mécanisme de traitement des plaintes, certaines conditions doivent être respectées. Ces balises encadrent la nature des messages admissibles, les comportements attendus des usagers, ainsi que les limites du formulaire en ligne :

- **Formulaire dédié** : réservé aux plaintes, suggestions et commentaires relatifs aux services offerts;
- **Utilisation responsable** : renseignements véridiques, respectueux, sans propos haineux ou diffamatoires;
- **Droit de refus** : messages abusifs, anonymes ou hors objet peuvent être rejetés;
- **Urgence** : ce n'est pas un canal pour urgences médicales.

4. Accusé de réception et délais

Une plainte reçue par le CCSC suit un processus structuré et encadré par des délais précis. Dès la réception, un accusé est envoyé au plaignant, et un traitement rigoureux est amorcé, selon la complexité de la demande et les ressources nécessaires à son analyse :

- Accusé de réception automatique ou personnalisé envoyé dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables;
- **Traitement diligent** : réponse complète, motivée et claire selon la complexité de la demande (généralement sous 20 jours, prolongation possible).

5. Processus de traitement (étapes détaillées)

Le CCSC applique un processus rigoureux et structuré pour le traitement des plaintes. Chaque dossier suit des étapes précises, depuis la réception jusqu'à la clôture, assurant une prise en charge équitable, documentée et conforme aux meilleures pratiques institutionnelles et aux standards de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

1. **Réception** : enregistrement dans un registre électronique sécurisé;
2. **Analyse de recevabilité** : recevable, demande de précision, ou rejet motivé selon les critères CAI et CCSC;
3. **Assignation** : responsable désigné selon le type de plainte;
4. **Analyse et enquête** : collecte de faits, témoignages, documents. Respect des meilleures pratiques;
5. **Décision** : approuvée ou rejetée avec justification;
6. **Notification** : communication claire des décisions et mesures prises;
7. **Suivi** : mise en œuvre des actions correctives ou d'amélioration;
8. **Clôture** : note finale dans le registre avec date et résumé des démarches.

6. Confidentialité et intégrité

La gestion des plaintes s'effectue dans un environnement sécurisé, sous des règles strictes de confidentialité. L'accès aux dossiers est limité aux personnes autorisées, et des mesures techniques et administratives robustes garantissent l'intégrité des informations tout au long du processus.

- Accès aux plaintes limité aux personnes autorisées selon le principe du moindre privilège;
- Mesures techniques et administratives pour garantir la sécurité : chiffrement, contrôle d'accès, journalisation et audits réguliers.

7. Registre et surveillance

Chaque plainte traitée fait l'objet d'un enregistrement formel dans un registre sécurisé. Ce registre permet d'assurer un suivi rigoureux des dossiers et constitue un outil de surveillance permettant au CCSC d'analyser les tendances, d'évaluer la performance du processus et d'en assurer l'amélioration continue.

Le registre interne inclut :

- Numéro de dossier, date, statut, responsable, contenu du suivi, archive de la réponse;
- Audits annuels pour vérifier l'efficience, la qualité de traitement, l'égalité de traitement et la réduction des délais.

8. Non-rétorsion

Le CCSC réaffirme son engagement à protéger toute personne qui dépose une plainte de bonne foi. Aucun geste de représailles ou de sanction ne sera toléré à l'égard d'un plaignant, conformément aux principes d'équité, d'éthique et de saine gouvernance.

Aucune représaille ne sera tolérée à l'encontre de toute personne ayant déposé une plainte de bonne foi. Toute mesure sera sanctionnée selon les politiques internes.

9. Rôles et responsabilités

Le processus de traitement des plaintes repose sur l'intervention concertée de différents acteurs au sein de l'organisation. Chacun détient un mandat clair et précis, assurant à la fois la conformité, l'efficacité opérationnelle et le respect des droits des personnes concernées.

| Acteur | Mandat clé |
|---|---|
| Responsable de la protection des renseignement personnels | Supervision globale, conformité, rapport Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) |
| Gestionnaire désigné | Réception, analyse, enquête, suivi opérationnel |

| | |
|-------------------------|--|
| Personnel TI / sécurité | Sécurisation des systèmes et des données |
|-------------------------|--|

10. Amélioration continue et reddition de comptes

Le traitement des plaintes est non seulement une obligation, mais également une source précieuse d'apprentissage pour l'organisation. Le CCSC s'engage à analyser les plaintes de manière systémique afin d'améliorer ses pratiques, tout en assurant une reddition de comptes transparente auprès de sa gouvernance.

- Rédaction annuelle d'un rapport consolidé sur le traitement des plaintes à l'attention du comité de gouvernance du CCSC;
- Le rapport inclut recommandations d'amélioration, tendances, indicateurs de performance (nombre, délais, taux de satisfaction).

11. Mise à jour et publication

Pour demeurer conforme aux évolutions légales et technologiques, cette politique fait l'objet de révisions régulières. Le CCSC veille à ce que la version la plus à jour soit accessible en ligne, et à ce que toute modification substantielle soit communiquée de manière claire à l'ensemble du personnel :

- Révision annuelle (ou selon changements législatifs / technologiques);
- Version à jour disponible sur le site web, datée;
- Diffusion interne lors de toute révision substantielle.

12. Contact

Pour formuler une plainte officielle, veuillez remplir le formulaire prévu à cet effet sur le site web du CCSC, accessible à l'adresse suivante :

 Cliquez ici pour accéder au Formulaire de plainte du CCSC

Ce formulaire garantit un traitement confidentiel, rigoureux et conforme à la présente politique.