



Les centres du MHSNSEO estiment que les principes entourant la guérison sont très importants pour le mieux-être et la sécurité des lieux.

C'est pourquoi les compliments, les préoccupations et les plaintes doivent être traités avec responsabilité et respect, deux des principes entourant la guérison.

Il vous incombe de faire part de vos compliments, de vos préoccupations et de vos plaintes aux personnes concernées de façon respectueuse et en proposant des solutions.

### ***Principes entourant la guérison***

Espoir, acceptation, respect, responsabilité, éducation et inspiration, soutien et relations, spiritualité, guérison, autogestion, autonomisation et combativité.

### *Le MHSNSEO en bref*

Le Réseau de soutien en santé mentale du Sud-Est de l'Ontario Corp. est un organisme de santé mentale financé par le gouvernement qui offre des services aux personnes devant surmonter les difficultés liées à la maladie mentale.

Nous exploitons des centres offrant du soutien par les pairs.

Il est très important de participer au fonctionnement de votre centre non seulement lorsque des problèmes se produisent, mais aussi si vous voulez faire part de vos idées, de vos préoccupations ou de vos compliments.

Si vous voulez faire un compliment, nous en sommes ravis. Si vous souhaitez faire part de vos préoccupations ou de vos suggestions, c'est avec plaisir que nous en prendrons connaissance.

Le Réseau de soutien en santé mentale du Sud-Est de l'Ontario est financé par le :



**Compliments,  
préoccupations et  
plaintes**

*Centre de coordination du  
Réseau de soutien en santé mentale  
du Sud-Est de l'Ontario Corp.*

***C2 350, rue Front***

***Belleville (Ontario) K8N 5M5***

***613 969-0122***

# **Faites part de vos compliments, de vos préoccupations et de vos plaintes à la bonne personne**

## **Renseignements sur la politique du MHSNSEO concernant les plaintes et les préoccupations**

Le MHSNSEO entend régler toutes les plaintes le plus rapidement possible au plus faible échelon administratif possible.

Il incombe à toutes les parties de s'efforcer de régler les plaintes à l'amiable.

Si vous ne vous entendez pas avec une personne, efforcez-vous de régler votre différend directement avec elle. Si nécessaire, demandez l'aide d'un travailleur de soutien par les pairs.

Chaque centre organise régulièrement des réunions pour le personnel et les clients pour parler des activités et des services offerts et de la façon dont il utilisera ses fonds. Dans la plupart des cas, vous devriez parler des problèmes qui vous préoccupent au cours de ces réunions. Si vous n'obtenez pas satisfaction, suivez les étapes décrites dans ce dépliant.

Si vous n'avez pas réglé votre différend après avoir parlé à la personne concernée, vous pouvez demander à un membre du personnel d'organiser une rencontre au cours de laquelle vous discuterez tous de la question.

Si vous voulez faire part de vos préoccupations à un membre du personnel ou à un bénévole ou porter plainte contre cette personne, parlez-lui de façon respectueuse. Si vous ne réglez pas le problème, vous pouvez suivre les étapes décrites dans ce dépliant. Nous sommes persuadés que, si vous voulez lui faire un compliment, cette personne se fera un plaisir de vous écouter.

Si vous ne réglez pas le problème à l'amiable, vous pouvez déposer une plainte par écrit auprès du personnel du centre.

Les compliments, les préoccupations et les plaintes doivent être décrits dans un document signé, placé dans une enveloppe scellée et envoyé au chef d'équipe ou au travailleur de soutien par les pairs concerné.

Le chef d'équipe ou le travailleur de soutien par les pairs informera le coordonnateur du centre de tout document reçu faisant état d'un compliment, d'une préoccupation ou d'une plainte.

Le coordonnateur du centre peut demander au chef d'équipe ou au travailleur de soutien par les pairs d'effectuer une enquête au moment opportun ou exiger qu'il le fasse.

Le plaignant sera informé du début de l'enquête et de la date à laquelle elle devrait être terminée.

La personne ayant fait un compliment sera informée qu'il a été reçu.



### **1<sup>re</sup> étape :**

1. La plainte doit être présentée par écrit au superviseur immédiat ou au chef d'équipe dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'incident. Une copie de la plainte sera envoyée au gestionnaire sur-le-champ.
2. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu la plainte, le superviseur ou le chef d'équipe rencontrera le plaignant pour discuter des points soulevés.
3. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la rencontre, le superviseur ou le chef d'équipe présentera un rapport écrit décrivant les raisons de sa décision.

### **2<sup>e</sup> étape :**

1. Si le plaignant est insatisfait de la décision rendue à la 1<sup>re</sup> étape, il peut, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, déposer sa plainte par écrit auprès du superviseur ou du gestionnaire de niveau supérieur.
2. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu la plainte, le superviseur ou le gestionnaire rencontrera le superviseur ou le chef d'équipe, le gestionnaire et le plaignant pour discuter des points soulevés.
3. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la rencontre, le superviseur ou le gestionnaire présentera un rapport écrit décrivant les raisons de sa décision.

### **3<sup>e</sup> étape :**

1. Si le plaignant est insatisfait de la décision rendue à la 2<sup>e</sup> étape, la plainte sera soumise au directeur dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
2. Le directeur avisera le président du conseil du dépôt de la plainte.
3. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu la plainte, le directeur rencontrera le superviseur ou le chef d'équipe et/ou le gestionnaire ainsi que le plaignant pour discuter des points soulevés.
4. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la rencontre, le directeur présentera un rapport écrit décrivant les raisons de sa décision.

### **4<sup>e</sup> étape :**

1. Si le plaignant est insatisfait de la décision rendue à la 3<sup>e</sup> étape, il peut, dans un délai de dix (10) jours ouvrables, déposer sa plainte par écrit auprès du conseil d'administration. Dans ce cas, il doit présenter une copie de la plainte initiale et des décisions rendues à la 1<sup>re</sup>, à la 2<sup>e</sup> et à la 3<sup>e</sup> étape.
2. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la prochaine réunion régulière du conseil d'administration, le plaignant recevra un rapport écrit indiquant la décision qui a été prise.