

CAAP Montréal

Centre d'assistance et
d'accompagnement aux plaintes

Comprendre le régime d'examen des plaintes

Le CAAP Montréal
vous informe, vous assiste
et vous accompagne
dans vos démarches.

Un organisme communautaire
mandaté pour aider les usagers
du réseau de la santé et des
services sociaux à faire
valoir leurs droits.



Gratuit



Confidentiel



Indépendant



Mini cahier REP

Document d'information

Régime d'examen des plaintes

Le CAAP Montréal vous accompagne gratuitement



Le régime d'examen des plaintes permet à un usager ou à son représentant d'exprimer une insatisfaction concernant les soins ou les services reçus.

01

Vous êtes insatisfait d'un service ?



Le régime de plaintes existe pour faire entendre votre situation et demander qu'elle soit examinée de façon structurée et confidentielle.

02

Vous souhaitez être accompagné ?



Le CAAP vous aide à comprendre le processus, à préparer votre démarche et à faire valoir vos droits.



Mes notes



Gratuit



Confidentiel



Indépendant



Mini cahier REP

02



Dans quelles situations pouvez-vous porter plainte ?

Lorsque vous estimez qu'un soin, un service ou vos droits n'ont pas été respectés.



Qualité des soins ou des services

Lorsque les soins ou les services reçus ne répondent pas à vos attentes ou à vos besoins.



Attitude, communication ou respect

Lorsque vous vivez un manque d'écoute, de respect ou une mauvaise communication.



Accès, délais ou organisation

Lorsque les délais, l'accès aux services ou l'organisation vous causent préjudice.



Sécurité, environnement ou continuité

Lorsque votre sécurité, le milieu ou la continuité des services soulèvent des préoccupations.



Le CAAP vous aide à clarifier votre situation.



Mes notes



Gratuit



Confidentiel



Indépendant

Comment le CAAP Montréal peut vous aider ?

Gratuit • confidentiel • indépendant



01

Nous vous informons

sur le fonctionnement du régime
d'examen des plaintes, vos droits
et les recours possibles.



02

Nous vous assistons

dans la préparation de votre plainte,
la rédaction de vos documents
et l'organisation de vos
informations.



03

Nous vous accompagnons

tout au long de votre démarche
auprès des différentes instances
concernées.



Un service humain, à votre écoute,
pour vous soutenir avec bienveillance.



Quelles sont les étapes pour porter plainte ?

Gardez vos informations et présentez votre situation clairement.

01



Clarifier votre situation

Déterminez ce qui vous insatisfait
et ce que vous souhaitez faire
reconnaître.

02



Rassembler les faits

Notez les dates, les événements,
les personnes concernées et
les documents utiles.

03



Rédiger votre plainte

Présentez votre situation de façon
simple, claire et respectueuse.

04



Transmettre votre plainte

Envoyez-la à l'instance concernée
selon la nature de votre situation.

05



Suivre la réponse

Analysez la réponse reçue et voyez
si une autre démarche est
nécessaire.



À retenir

Le délai de réponse est
généralement de **45 jours**.

“

Une plainte bien préparée
facilite le traitement de
votre dossier.



Mes notes



Parcours de votre **plainte**

Le CAAP Montréal vous accompagne à chaque étape de votre démarche.

01



Prise de contact avec le CAAP Montréal

Nous prenons le temps d'écouter votre situation, de répondre à vos questions et de vous orienter selon vos besoins.

02



Rédaction de votre lettre de plainte

Nous pouvons vous aider à formuler votre situation, à structurer votre lettre et à préparer les informations importantes.

03



Dépôt de votre lettre

Nous vous accompagnons pour transmettre votre plainte à la bonne instance et pour mieux comprendre la suite de la démarche.



**Un accompagnement humain,
gratuit, confidentiel et indépendant.**

Mes notes



Vos droits dans la démarche

Le régime d'examen des plaintes doit respecter
certaines garanties pour l'utilisateur.



Être écouté

Votre situation doit
être reçue et examinée
avec attention.



Être accompagné

Vous pouvez demander
l'aide du CAAP pour
comprendre et préparer
votre démarche.



Confidentialité

Vos informations
doivent être traitées
de manière
confidentielle.



Absence de représailles

Le fait de porter plainte
ne doit pas entraîner de
représailles envers vous.



Besoin d'aide ?

Le CAAP Montréal est là pour vous accompagner.

Notes



CAAP Montréal

Centre d'assistance et
d'accompagnement aux plaintes

Besoin d'aide ?

Contactez le CAAP Montréal,
parlons de votre situation.



À vos côtés, avec écoute,
confidentialité et impartialité,
grâce à des services gratuits
et adaptés à votre réalité.

Notre équipe répond du lundi au vendredi.
Toutes les communications sont
confidentielles et gratuites.



1 800 263-0670



www.caapmonteregie.ca



Parlez-nous de votre situation



Le CAAP peut vous aider à comprendre vos droits,
à préparer votre plainte et à vous accompagner
dans vos démarches.



Mini cahier REP

Conférences et salons

