

LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Bien que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dispose d'un pouvoir d'enquête et de recommandation, il cherche avant tout à résoudre les insatisfactions qui lui sont soumises par une approche de conciliation. Parce que le régime de traitement des plaintes demeure une démarche d'amélioration de la qualité des services, son intervention vise d'abord à rétablir la relation avec le client en identifiant, avec l'aide des personnes concernées, une façon de remédier à une lacune ou une problématique.

Le traitement de la plainte constitue donc une opportunité d'analyser nos processus cliniques et administratifs en vue d'identifier des façons d'améliorer nos structures ou notre organisation des services. L'intervention du commissaire consiste bien souvent à trouver un terrain d'entente afin de désamorcer la frustration vécue par l'utilisateur ou son représentant.

La plupart du temps, la reconnaissance du problème et la recherche d'une alternative permettent de résoudre ces insatisfactions qui occasionnent un surcroît de travail et viennent compromettre la relation d'aide et l'efficacité du traitement ou de l'intervention.

En somme, le processus de traitement d'une plainte peut représenter une occasion:

- de nommer un malaise, une émotion ou un sentiment;
- de procéder à un moment d'introspection et d'analyse pour l'utilisateur, son représentant ou ses proches, pour le personnel impliqué, pour l'équipe, pour l'organisation;
- de réviser et de bonifier nos politiques et nos façons de faire;
- de faire un exercice de compréhension du comportement d'un utilisateur ou d'un membre du personnel;
- de valider une bonne pratique;
- de revoir l'information disponible afin de réorganiser la mise en action.