

LES POUVOIRS DU COMMISSAIRE

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dispose d'un pouvoir d'enquête et de recommandation. Afin de l'aider à exercer son rôle de façon efficace, la loi prévoit des modalités particulières qui viennent baliser sa capacité d'intervention.

C'est ainsi que l'utilisateur et toute autre personne (y compris les membres du personnel de l'établissement) doivent fournir au commissaire tous les renseignements et tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention. De plus, nul ne peut refuser d'assister à une rencontre qu'il convoque, sauf excuse valable.

Par ailleurs, le commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Il doit également saisir la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement lorsque la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire. Les personnes interpellées sont alors tenues de procéder à l'examen de la situation et de le tenir informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard de l'employé.

Finalement, le commissaire peut recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers, le respect de leurs droits ou l'amélioration de la qualité des services. Lorsque ses recommandations font suite à la conclusion d'une plainte, elles sont transmises à l'utilisateur de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause.

Dans tous les cas, le conseil d'administration est informé des recommandations formulées par le commissaire puisqu'elles sont transmises au comité de vigilance et de la qualité qui doit en assurer le suivi. En dernier lieu, mentionnons que le commissaire peut, en tout temps, recommander au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes et des insatisfactions, y compris la révision de la procédure.