



## Demande d'enquête

La Fédération et ses membres sont soucieux que tous préposé(e)s aux bénéficiaires membres ou non doivent satisfaire et de dispenser des soins et services optimaux, tous nos efforts seront déployés afin que les objectifs puissent être atteints avec réalité, mais surtout compétence.

À qui cela s'adresse t-il ? Au préposé(e)s membre ou non membre, au client, à la famille, aux membres du personnel, à l'employeur.

C'est le Bureau de l'enquêteur qui peut répondre à vos interrogations sur le travail accompli par un préposé aux bénéficiaires. Pour préciser les devoirs et engagements des préposé(e)s aux bénéficiaires, il se pourrait que l'enquêteur vulgarise afin d'expliquer aux clients qui portent plainte. Toutefois, s'il vous apparaît que le préposé(e)s aux bénéficiaires a manqué à ses devoirs et engagements, vous pouvez demander au Bureau de l'enquêteur de procéder à une enquête.

### Étapes d'enquête :

#### Étape 1. Demande d'enquête

Vous devez compléter le [formulaire d'enquête](#) et le faire parvenir au Bureau de l'enquêteur. Vous avez de la difficulté dans la formulation de votre plainte, Le CAAP, est le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, le mandat de l'organisme est d'assister si vous ressentez le besoin, que l'on vous aide à formuler votre plainte (Un service d'aide, de support, d'assistance, d'accompagnement est à la disposition du client.).

Il est essentiel que toutes les informations soient complétées sur le formulaire, afin de permettre à l'enquêteur d'avoir accès au maximum d'informations pour avoir une vue d'ensemble, des détails de la compréhension de la plainte. Vous aurez une réponse écrite de la part de l'enquêteur.

## CAAP

| Région administrative           | Adresse Courriel   | Directeur/trice    |
|---------------------------------|--|--------------------|
| Bas St-Laurent                  | <a href="mailto:soutien@caapbsl.org">soutien@caapbsl.org</a>                                     | Nathalie Lavoie    |
| Saguenay / Lac-Saint-Jean       | <a href="mailto:caap02@bellnet.ca">caap02@bellnet.ca</a>   | Josey Lacognata    |
| Capitale Nationale              | <a href="mailto:plaintes03@caap-capitalenationale.org">plaintes03@caap-capitalenationale.org</a> | Jacques Mc Mullin  |
| Mauricie / Centre du Québec     | <a href="mailto:info@caap-mcq.qc.ca">info@caap-mcq.qc.ca</a>                                     | Rolande Beaulieu   |
| Estrie                          | <a href="mailto:caap-e@caapestrie.qc.ca">caap-e@caapestrie.qc.ca</a>                             | Serge Arel         |
| Île de Montréal                 | <a href="mailto:info@caapidm.ca">info@caapidm.ca</a>   | Carlos Martinez    |
| Outaouais                       | <a href="mailto:caap-out@videotron.ca">caap-out@videotron.ca</a>                                 | Suzanne Rollin     |
| Abitibi-Témiscamingue           | <a href="mailto:caapat@cablevision.qc.ca">caapat@cablevision.qc.ca</a>                           | Michel Guay        |
| Côte-Nord                       | <a href="mailto:caap-cn@globetrotter.net">caap-cn@globetrotter.net</a>                           | Jacinthe Thériault |
| Chaudière-Appalaches            | <a href="mailto:info@caapca.ca">info@caapca.ca</a>   | Lyne Grenier       |
| Gaspésie / Iles-de-la-Madeleine | <a href="mailto:caap-gim@cgocable.ca">caap-gim@cgocable.ca</a>                                   | Nathalie Adams     |
| Laurentides                     | <a href="mailto:info@caaplaurentides.org">info@caaplaurentides.org</a>                           | Julie Cyr          |
| Fédération des CAAP             | <a href="mailto:fcaap@bellnet.ca">fcaap@bellnet.ca</a>   | Marc Bruneau       |

## **Étape 2. Fermeture du dossier**

À la demande de l'enquêteur, s'il n'y a pas de relations cohérentes, preuves transparentes, il y a fermeture du dossier. De temps à autre, des recommandations assurent une amélioration de la pratique du préposé aux bénéficiaires. Si le manquement est d'ordre formation, l'enquêteur a le devoir de référer le dossier à l'inspection de la vocation pour assurer un suivi sur les accomplissements du préposé aux bénéficiaires. Par contre si l'enquêteur confirme un manquement au code d'éthique et/ou de déontologie, on procède à l'étape suivante. Si le préposé(e)s aux bénéficiaires est non membre de la Fédération, l'enquêteur peut alors déposer une plainte à l'autorité concernée. (Par exemple au MSSS).

## **Étape 3. Médiation**

Elle consiste à tenter de trouver un règlement satisfaisant pour les parties, avec le consentement du client et le préposé aux bénéficiaires qui s'opposent. Il s'agit d'un mode de résolution de conflit. Si les faits allégués sont de nature telle que la protection du public risque d'être compromise s'il advenait que le préposé aux bénéficiaires continue à exercer sa profession.

## **Étape 4. Le Comité de discipline**

Si la médiation n'est pas envisageable, du à un échec ou les parties ne s'entendent pas. L'infraction requiert que l'enquêteur puisse alors déposer une plainte devant le comité de discipline de la Fédération. Il n'est pas nécessaire de déposer une plainte instantanément au comité de discipline auprès d'un préposé aux bénéficiaires, soumettez une demande d'enquête au bureau de l'enquêteur. Une fois que l'enquêteur dépose au comité de discipline la plainte du client, le processus de comparution s'enclenche. À noter, que le client et/ou le préposé aux bénéficiaires peuvent obtenir les services d'un avocat.

### **Si le préposé aux bénéficiaires est reconnu coupable d'une infraction, le Comité de discipline peut lui imposer une ou plusieurs des sanctions :**

- Une réprimande ;
- la radiation temporaire ou permanente du tableau, même si, depuis la date de l'infraction, il a cessé d'être inscrit ;
- la révocation de la carte de membre ;
- une amende d'au moins 25 \$ et d'au plus 100 \$ pour chaque infraction ;
- la limitation ou la suspension du droit d'exercer certains soins invasifs ;
- la publication d'un avis de radiation de la Fédération dans le journal Gros Bon Sens ;
- une recommandation de suspension encadrée par le Bureau de la Fédération, dans le but de parfaire la formation du préposé aux bénéficiaires.

### **Étape 5. Demande de révision**

Si vous êtes insatisfait de la décision de l'enquêteur, vous disposez d'un délai de trente jours pour demander une révision. Le comité de modification a 90 jours pour rendre son verdict écrit.