



514-861-5998

direction@caapidm.ca

4900, rue Jean-Talon Ouest, bureau 210

Montréal (Québec) H4P 1W9

Durée de conservation des documents (papier et informatisés) selon le service

Régime d'examen des plaintes (REP) - Services	SANS PLAINTÉ	AVEC PLAINTÉ
Informé et Assister	1 an	Avec ou sans mesures correctives, ou avec recommandations : 2 ans
REP Informer	X	
REP Assister – Demande spécifique (soutien conseil)	X	
REP Assister – Signalement REP	X	
REP Assister – Plainte 1 ^{er} recours plainte générale : commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)		X
REP Assister – Plainte 2 ^e recours plainte générale au Protecteur du citoyen (PdC)		X
REP Assister – Plainte 1 ^{er} recours plainte médicale : médecin examinateur incluant le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)		X
REP Assister – Plainte 2 ^e recours plainte médicale : comité de révision incluant le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens		X

Résidence privée pour aînés (RPA) - Services	SANS PLAINTÉ	AVEC PLAINTÉ
Informé et Assister : Certification et maltraitance	1 an	Avec ou sans mesures correctives, ou avec recommandations : 2 ans
RPA Informer	X	
RPA Assister – Signalement RPA	X	
RPA Assister – Plainte certification : pré-certification	X	
RPA Assister Plainte 1 ^{er} recours, plainte générale : commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)		X
RPA Assister – Plainte 2 ^e recours, plainte générale : Protecteur du citoyen (PdC)		X
RPA Assister – Plainte 1 ^{er} recours, médicale : médecin examinateur incluant le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)		X
RPA Assister – Plainte 2 ^e recours, plainte médicale : comité de révision incluant le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)		X
RPA Assister – Comité de milieu de vie	X	X

Résidence privée pour aînés (RPA) -Services RPA bail	SANS LE TAL		AVEC LE TAL	
Autre que certification et maltraitance	1 an	2 ans	Avec une décision du locataire	En attente de décision ou de celle du locataire
			1 an	Durée indéterminée
RPA Informer	X			
RPA Assister – Aide à la prise de décision et les étapes à suivre		X		
RPA Assister – Service de règlement de mésentente ou de différend		X		
TAL – Dépôt de la demande				X
TAL – Conciliation		X		
TAL – Audience - Conférence de gestion ou conférence préparatoire				X
RPA Assister TAL – Désistement			X	
RPA Assister TAL – Audience - Conférence de gestion ou conférence préparatoire : demande conjointe				X

Remarque sur la date de fermeture du dossier-service terminé

Au sujet des trois tableaux précédents, la durée de conservation des plaintes avec le REP et le RPA est administrée par la direction de notre CAAP avec le logiciel SIGCAAP. Cependant, l'équipe conseillère est responsable d'indiquer la date de chaque dossier-service terminé. Dans le SIGCAAP, seulement pour les services **Assister**, afin de pallier le « silence » de la personne utilisatrice qu'on avait relancée, la tâche « Note sur la fermeture du dossier-service » doit être utilisée pour y inscrire qu'on n'a aucune nouvelle de la personne utilisatrice. Alors le calcul de durée est prolongé à partir de cette date d'inscription, qui est aussi la date du dossier-service terminé répliquée dans le formulaire général du dossier-service. L'utilisation de tâche « Note sur la fermeture du dossier-service » permet, lors d'une recherche de dossiers-services terminés, de confirmer l'existence des dossiers-services « silencieux ».

Par exemple, une personne utilisatrice rappelle un membre de l'équipe conseillère, on doit alors supprimer la tâche « Note sur la fermeture du dossier-service » dans laquelle était inscrite la date de fermeture, et ouvrir une nouvelle tâche « Suivi ». Quand on estime que tout est terminé et que le dossier-service est terminé, on réouvre la tâche « Note sur la fermeture du dossier-service » pour y inscrire la date de fermeture.

Dans le SIGCAAP, le calcul de durée se fait systématiquement à partir de la dernière date entrée dans une nouvelle tâche « *Note sur la fermeture du dossier-service* ». Attention, la direction et le programmeur du SIGCAAP ajoutent un délai additionnel de 90 jours après la date prévue (délai tampon), avant la suppression du dossier-service terminé.