




<b>POLITIQUE :</b>	<b>POLITIQUE ET PROCÉDURES CONCERNANT LES PLAINTES ET LA RÉTROACTION</b>				
<b>Politique no :</b>	<b>Section :</b> Services, normes et lignes directrices touchant les programmes	<b>Entrée en vigueur :</b> 18 décembre 2012	<b>Examen :</b> Février 2022	<b>Révision :</b> Juin 2018 Février 2022	<b>Approuvé par :</b> 
<b>QAM 3-M</b>					

## ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Les Services pour handicapés de développement de Sudbury (SHDS) reconnaissent le droit de chaque personne bénéficiant des services, des membres de la famille et des gardiens de contester les décisions et actions mises à exécution par l'organisme, un membre du personnel, ou s'ils ont le sentiment qu'ils n'ont pas été traités de manière équitable ou respectueuse. Les SHDS encouragent les personnes qui le désirent à soulever des questions et préoccupations afin qu'elles puissent être traitées de manière positive et appropriée.

Ce processus voulu par la politique est une partie importante de notre approche du soutien de qualité qui répond aux besoins des personnes concernées et qui favorise l'amélioration continue de la prestation de services. Les informations reçues dans le cadre du processus de plaintes/rétroaction peuvent aider les SHDS à prendre des mesures propres à améliorer le soutien aux personnes et les pratiques administratives.

En travaillant à la résolution des plaintes, tous les membres du personnel des SHDS seront guidés par les principes suivants :

### Approche centrée sur la personne

- Le processus de règlement des plaintes, peu importe l'auteur, sera guidé par les préoccupations et les intérêts de la personne ayant un handicap de développement, des personnes agissant en leur nom et du grand public.

### Droit d'être entendu

- Une personne ayant un handicap de développement sera aidée de manière à participer pleinement au processus de traitement des plaintes, c'est-à-dire qu'elle se verra accorder toutes les chances possibles de se faire entendre et de voir ses points de vue respectés et pris en compte.

### Équité administrative

- Toute personne ayant un handicap de développement, les personnes agissant en leur nom et le grand public a le droit de comprendre pourquoi et comment une décision a été prise et se verra accorder la possibilité d'interroger les motifs d'une décision, dans toute la mesure du possible, ainsi que l'information sur laquelle se fonde cette décision. Si elles ne sont pas satisfaites de l'issue des discussions, ces personnes se verront informer de l'étape suivante du processus.

En outre, on doit assurer la personne qui dépose une plainte qu'il n'y aura pas de représailles de la part d'un membre quelconque du personnel des SHDS, quelle que soit la façon dont la plainte est déposée, la personne visée ou l'issue finale.

#### **Droit au défenseur des droits de la personne et au soutien**

- Une personne ayant un handicap de développement a le droit de se faire accompagner par un défenseur des droits de la personne, un parent ou un ami, au cours du processus de traitement des plaintes.

#### **Conformité aux politiques en vigueur**

- Toutes les décisions rendues relativement aux plaintes doivent respecter les politiques et procédures des SHDS.

Les SHDS entendent accueillir, documenter et examiner toutes les rétroactions et tenteront de régler toutes les plaintes. Dans la mesure du possible, l'organisme fera des efforts raisonnables pour régler le problème à la satisfaction aussi bien du plaignant que de l'organisme.

Les SHDS prendront toutes les plaintes au sérieux, examineront toutes les questions soulevées et enquêteront à ce sujet, le cas échéant. Toutefois, l'organisme n'est pas appelé à tenter de résoudre les plaintes qui, selon lui, peuvent se révéler de nature frivole et vexatoire.

Les SHDS s'assureront que toute personne qui dépose une plainte ou fournit une rétroaction ne court pas le risque de voir ses services et soutiens retrancher ou retirer à la suite de sa plainte/rétroaction.

La Politique sur le processus de plaintes/rétroaction doit se conformer aux exigences de déclaration énoncées dans la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* et les règlements qui s'y rattachent.

Les SHDS s'assureront que, le cas échéant, une plainte/rétroaction est :

- signalée à la police (comme dans le cas d'abus allégué et soupçonné ou dont on a été témoin et pouvant constituer une infraction pénale, en vertu du règlement 299/10 de l'Ontario adopté au titre des mesures d'assurance de la qualité, en application de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*);
- rapporté au ministère des Services à l'enfance et des services sociaux et communautaires au titre d'incident grave dans le cadre du processus de déclaration d'incidents graves du ministère (selon la nature de la plainte/rétroaction).

Les SHDS tiendront un registre des types de plaintes reçues et informeront le comité d'assurance de la qualité en se fondant sur les informations recueillies. Celles-ci peuvent inclure les révisions apportées aux politiques et procédures, la réponse aux personnes ayant un handicap de développement, aux personnes agissant en leur nom et au public en général, les modifications apportées aux pratiques ou un examen en profondeur des questions potentiellement systémiques.

## **NORMES D'EXÉCUTION**

L'examen d'une plainte/rétroaction reçue dans le cadre du processus de plaintes/rétroaction peut aider les SHDS à cerner les problèmes et à atténuer un risque à l'endroit de l'organisme dans le cas où il aurait omis de répondre aux attentes du public, des personnes bénéficiant des services et soutiens, des personnes agissant au nom de celles-ci, des ministères et des intervenants.

Les SHDS s'assureront que le processus de plaintes/rétroaction est facile à comprendre (langage clair) et aisément accessible à toutes les personnes ayant un handicap de développement, de même qu'à toute personne agissant en leur nom et à tout membre du grand public qui entrent en contact avec l'organisme et qui souhaitent présenter une plainte ou fournir une rétroaction, et que le processus établit la manière dont l'organisme répondra à la plainte/rétroaction en temps opportun. Les SHDS fourniront une copie de cette politique à toute personne qui en fait la demande.

- La plainte/rétroaction peut se faire par écrit ou verbalement à un représentant de l'organisme.
- Le processus d'enquête sera libre de conflits d'intérêts qui peuvent survenir entre le plaignant ou le témoin et les personnes qui pourraient participer à l'examen de la plainte de même qu'à d'autres volets du processus (documentation, enquête, résolution et notification et confirmation). Les SHDS s'assureront également que le processus d'examen est libre de toute coercition, intimidation ou partialité, soit avant, pendant ou après l'examen.

Les plaintes et commentaires concernant les services et soutiens que fournissent les SHDS et reçus, puis traités, dans le cadre du processus prévu par cette politique et ces procédures, peuvent provenir de trois sources possibles :

- une personne ayant un handicap de développement et bénéficiant des services et soutiens de l'organisme;
- une personne agissant au nom de personnes ayant un handicap de développement et bénéficiant des services et soutiens de l'organisme;
- un membre du grand public.

## **OBJET**

L'objet de cette politique est de mettre en place un processus permettant de recevoir et traiter les plaintes et autres commentaires concernant les services et soutiens que fournissent les SHDS.

Le processus de plaintes/rétroaction, élément important de l'approche des SHDS de l'assurance de la qualité, permet à l'organisme d'améliorer en continu sa capacité de fournir des services et soutiens de haute qualité.

Le processus de plaintes/rétroaction des SHDS est distinct de tout autre moyen d'exprimer sa préoccupation, soit au niveau local, soit plus largement, comme l'Ombudsman de l'Ontario ou la Commission des droits de la personne.

Le processus prévu dans cette politique vise à recueillir des personnes ayant un handicap de développement, des personnes agissant en leur nom et du grand public des rétroactions positives ou négatives et à répondre aux plaintes concernant l'organisme ainsi que les services et soutiens qu'il fournit.

## DÉFINITIONS

**Rétroaction** s'entend d'un commentaire positif ou négatif (y compris les plaintes) relativement, entre autres, aux services, soutiens et (ou) installations fournis par les SHDS. La rétroaction peut être sollicitée (comme les informations et commentaires recueillis dans le cadre d'une enquête de satisfaction ou dans une case prévue à cet effet) ou non sollicitée (comme une lettre d'une personne ou d'un membre de la famille concernant les services, soutiens et installations que fournit l'organisme). La rétroaction peut être formelle (comme l'enquête ou la lettre mentionnée ci-dessus) ou informelle (comme une plainte verbale auprès d'un membre du personnel). Les SHDS veilleront à ce que les personnes handicapées puissent utiliser notre processus de rétroaction en leur fournissant ou en arrangeant sur demande des formats accessibles et des soutiens à la communication.

**Plainte** s'entend d'un mot d'insatisfaction à l'égard des services, soutiens et (ou) installations fournis par les SHDS. Une plainte peut être formulée par une personne ayant un handicap de développement bénéficiant des services et soutiens des SHDS ou une personne agissant en leur nom, ou encore par le grand public, concernant les services, soutiens et installations fournis par l'organisme. Une plainte peut être déposée par voie formelle (comme une lettre écrite à l'organisme) ou informelle (comme une plainte verbale auprès d'un membre du personnel). Une plainte ne comporte pas de commentaires sur des questions non liées à l'organisme et aux services, soutiens et installations qu'il fournit. Les SHDS veilleront à ce que les personnes handicapées puissent utiliser notre processus de plainte en leur fournissant ou en arrangeant sur demande des formats accessibles et des soutiens à la communication.

## FORMATION/MISE EN ŒUVRE

- Les SHDS offriront aux membres du personnel et aux autres intervenants la formation nécessaire à la mise en œuvre de cette politique.
- Les nouveaux membres du personnel seront également formés dans le cadre de leur orientation et l'attestation de cette formation sera conservée dans le dossier du personnel.

## COMMUNICATION

Les SHDS feront en sorte que cette politique est à la portée de toute personne ayant un handicap de développement dans une langue, sur un support et avec le niveau de soutien nécessaire.

Tous les membres du personnel examineront la politique chaque année, à l'évaluation de leur rendement, et attesteront par leur signature qu'ils ont lu et compris la politique.

Toutes les politiques sont accessibles par voie électronique au Guichet unique.

## Bénéficiaires des services

Les SHDS s'assureront que le processus de plainte/rétroaction est facile à comprendre (langage clair) et aisément accessible à toutes les personnes ayant un handicap de développement. Tous les bénéficiaires des services seront informés de la politique, de même que des modifications apportées à celle-ci, à l'admission, au cours de leur orientation initiale et lors de leur réunion annuelle de sensibilisation.

**Grand public**

La Politique sur le processus de plaintes/rétroaction sera affichée sur le site Web public de l'organisme.

**ÉVALUATION**

Afin de promouvoir l'amélioration continue de la qualité et d'évaluer par la même l'efficacité de ses politiques et procédures, les SHDS réexamineront chaque année les plaintes déposées et la rétroaction reçue.

Cette analyse annuelle devra également permettre de déterminer s'il faudra réviser les autres politiques et procédures en place.

À la demande du ministère, les SHDS feront partager les informations sur son processus de plainte/rétroaction, et les plaintes/rétroactions, dans le cadre du processus d'évaluation des risques du ministère.

## PROCÉDURE DE PLAINTE ET DE RÉTROACTION

### PROCÉDURE

- Les SHDS exigent que les plaintes, préoccupations ou questions soient abordées et résolues, à mesure qu'elles surviennent, chaque fois que cela est possible, dans le souci de fournir des services de qualité aux personnes qu'ils sont appelés à soutenir.
- Les plaintes sont résolues par étape, progressivement.
- Le plaignant est d'abord tenu de parler avec le membre du personnel des SHDS vers lequel la plainte est dirigée.
- Dans le cas où la résolution se révélerait impossible à ce niveau, le plaignant a le droit de présenter une plainte écrite pour examen formel au niveau suivant.

### **TOUT MEMBRE DU PERSONNEL QUI REÇOIT UNE PLAINTE ÉCRITE OU VERBALE :**

Doit prendre des mesures dans les 24 heures suivant la réception de la plainte en :

- aidant le plaignant à comprendre le processus d'examen, y compris l'attente selon laquelle les questions soulevées sont traitées par étape, de façon progressive, à commencer par une réponse initiale au niveau du personnel de première ligne;
- tentant de régler la question ou la plainte à la satisfaction du plaignant.

### **RÉPONSE INITIALE DU MEMBRE DU PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE**

Si le membre du personnel de première ligne est en mesure de régler le problème à la satisfaction du plaignant, il établit la plainte et la solution, par écrit, dans AIMS, et la plainte est automatiquement acheminée au gestionnaire qui en informera la directrice générale. Une copie est remise au plaignant, et le gestionnaire du programme concerné doit assurer le suivi de la plainte.

Si le membre du personnel de première ligne n'est pas en mesure de régler la question, il la portera sans délai à l'attention du gestionnaire responsable du programme concerné.

Les plaintes faisant état de graves problèmes de sécurité seront traitées immédiatement par le membre du personnel ou le gestionnaire dans le souci d'éliminer ou de maîtriser le risque.

### **PROCESSUS D'EXAMEN OFFICIEL**

#### **1<sup>er</sup> niveau : Gestionnaire**

- Lorsque le plaignant estime qu'une question controversée n'a pas été résolue de manière satisfaisante au niveau du membre du personnel de première ligne, il peut présenter une plainte écrite formelle pour examen par le gestionnaire responsable du programme concerné.
- Après examen, le gestionnaire répond au plaignant dès que possible, dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- La réponse est établie par écrit dans AIMS. Le gestionnaire informera la directrice générale. Une copie est remise au plaignant, et le gestionnaire du programme concerné doit assurer le suivi de la plainte.

- Si le processus d'examen prend plus que les dix jours prévus, le gestionnaire informera le plaignant, par écrit, de la date d'achèvement éventuelle.

## **2<sup>e</sup> niveau : Directrice générale**

Lorsqu'un plaignant estime que la plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante au 1<sup>er</sup> niveau, la directrice générale peut être saisie dans les 30 jours suivant la fin de l'examen au premier niveau.

La directrice générale doit préparer un rapport contenant les éléments suivants :

- sa perception du problème;
- les faits qu'elle a établis;
- les documents déjà versés au dossier;
- les tentatives faites pour résoudre le problème;
- la solution proposée au problème;
- toutes les recommandations visant à prévenir d'autres cas de ce type.
- Par ailleurs, elle devra s'assurer que le processus d'enquête est, conformément à la Politique et aux procédures des SHDS, libre de tout conflit d'intérêts qui peut survenir entre le plaignant ou le témoin et les personnes qui pourraient participer à l'examen de la plainte de même qu'à d'autres volets du processus (documentation, enquête, résolution et notification/confirmation). La directrice générale devra également s'assurer que le processus d'examen est libre de toute coercition, intimidation ou partialité, avant, pendant ou après l'examen, en veillant à ce que la personne visée par la plainte n'ait pas de contact avec la personne qui a déposé la plainte ou au nom de laquelle la plainte a été déposée.

La directrice générale, dans les dix jours suivant la réception de la plainte ou de l'appel, devra :

- examiner la plainte et la décision rendue par le gestionnaire;
- rendre sa décision, par écrit, au plaignant;
- informera le plaignant, par écrit, de la date d'achèvement éventuelle, si le processus d'examen prend plus que les dix jours prévus;
- informer le président du conseil de direction de la plainte et de la résolution de celle-ci.

## **3<sup>e</sup> niveau : Conseil de direction**

Lorsqu'un plaignant estime que la plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante aux niveaux 1 et 2, un recours peut être soumis au président du conseil de direction dans les trente jours qui suivent la fin de l'examen mené au 2<sup>e</sup> niveau.

Le président du conseil de direction, dans les dix jours suivant la réception de la plainte ou de l'appel, devra :

- examiner la plainte et la décision rendue par la directrice générale;

- rendre sa décision, par écrit, au plaignant et à la directrice générale;
- informer le plaignant, par écrit, de la date d'achèvement éventuelle, si le processus d'examen prend plus que les dix jours prévus.

Si la plainte a trait à notre directrice générale, elle sera acheminée au président ou à la présidente du Conseil.

**4<sup>e</sup> niveau : Ministère des Services sociaux et communautaires**

Lorsqu'un plaignant estime que la plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante aux niveaux 1, 2 et 3, un recours peut être soumis au chargé de programme du ministère des Services sociaux et communautaires.



# ORGANIGRAMME DU PROCESSUS DES PLAINTES

