

## **Politique sur les plaintes et la rétroaction**

### **ÉNONCÉ DE POLITIQUE**

Les Services pour handicaps de développement de Sudbury (SHDS) s'engagent à s'assurer que les personnes confiées à ses soins, leur famille, leurs tuteurs et la communauté au sens large ont le droit de fournir de la rétroaction, d'exprimer leurs préoccupations et de mettre en question les décisions prises par les SHDS qui estiment que la rétroaction est une composante essentielle au bon maintien des efforts d'amélioration et à la prestation de services adaptés aux besoins. Les SHDS s'engagent également à respecter les principes de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI).

### **PRINCIPES DIRECTEURS**

#### **Approche centrée sur la personne**

- Les besoins des personnes ayant des handicaps de développement, de même que leurs droits et leurs intérêts, tout comme ceux de leurs représentants, guideront le processus de résolution des plaintes.
- Ces personnes seront incitées à faire part de leurs préoccupations, selon leurs préférences communicationnelles et leurs besoins en matière d'accessibilité.

#### **Droit à l'écoute et au soutien**

- Les SHDS veillent à ce que les personnes ayant des handicaps de développement participent pleinement au processus de plainte, en leur donnant accès à des services de défense et de soutien, le cas échéant.
- Les SHDS, à la demande des personnes intéressées, offriront des adaptations comme des formats accessibles et des aides à la communication.

#### **Équité et impartialité**

- Les personnes ont le droit de comprendre comment les décisions sont prises et de réagir aux décisions qui les concernent.
- Toutes les plaintes seront examinées en toute transparence, sans parti pris, ni intimidation, ni représailles.

#### **Engagement envers la diversité et l'inclusion**

- Les SHDS reconnaissent et respectent les différences culturelles, linguistiques et identitaires inhérentes au processus de plainte et de rétroaction.
- Cette politique sera diffusée en langage clair et sous d'autres formats accessibles, par souci d'égalité d'accès à l'information.

#### **Conformité à la politique**

- Les SHDS feront le nécessaire pour documenter, examiner et traiter toutes les plaintes, en s'efforçant d'en arriver à une résolution satisfaisante à toutes les parties.
- Les plaintes jugées frivoles ou vexatoires pourraient, à la discrétion des SHDS, ne faire l'objet d'aucune suite.
- Les SHDS s'assureront que le dépôt d'une plainte n'a aucune incidence négative sur les services et soutiens.
- Cette politique satisfait aux exigences de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* et des règlements pertinents.

## Incidents graves et signalement

- Les SHDS signaleront aux autorités compétentes les plaintes faisant état d'infractions pénales potentielles.
- Les plaintes qualifiées d'**incidents graves** seront signalées au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.
- Les dossiers de plaintes seront analysés par souci d'amélioration systémique.

## Définitions

- **Rétroaction** – s'entend, entre autres, des commentaires positifs ou négatifs, d'ordre formel (p. ex., sondages écrits) ou informel (p. ex., propos tenus de vive voix au personnel), sur les services, le soutien et les installations des SHDS.
- **Plainte** – s'entend de toute insatisfaction exprimée à l'égard des services, du soutien ou des installations des SHDS. Les plaintes peuvent prendre un caractère formel (p. ex., des lettres écrites) ou informel (p. ex., des propos tenus de vive voix au personnel).
- Les SHDS s'assurent que les processus de rétroaction et de plainte sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

## Processus relatif aux plaintes et à la rétroaction

Les SHDS prônent la résolution des plaintes au niveau le plus bas possible, en veillant à ce que toutes les plaintes soient traitées de manière équitable et efficace. Le processus s'articule comme suit :

### 1. Réponse initiale (employé(e) de première ligne)

- Le plaignant devrait d'abord s'adresser à l'employé(e) des SHDS visé par la plainte.
- Si la plainte est résolue à ce stade, la plainte et la résolution seront saisies dans **AIMS**, avec copie au gestionnaire du programme et à la directrice générale.
- Si la plainte n'est pas résolue, elle est soumise, en escalade, au gestionnaire du programme.

### 2. Examen formel (gestionnaire du programme)

- Si la plainte n'est pas résolue au stade initial (première ligne), le plaignant peut déposer une plainte écrite auprès du **gestionnaire du programme**, qui en est responsable.
- Cette personne, après enquête, communiquera une réponse écrite dans un délai de **dix (10) jours ouvrables**.
- Dans le cas où ce délai ne serait pas suffisant, le plaignant en sera informé par écrit.

### 3. Examen par la directrice générale

- S'il subsiste un motif d'insatisfaction, le plaignant peut faire appel auprès de la **directrice générale** dans les **trente (30) jours** suivant la réponse du gestionnaire.
- La directrice générale, après examen de tous les documents, tentera de résoudre le différend et rendra sa décision par écrit dans les **dix (10) jours ouvrables**.
- Le président du Conseil d'administration sera informé de la plainte et de la décision.

### 4. Examen par le Conseil d'administration

- Si la plainte n'est toujours pas résolue, le plaignant peut saisir le **président du Conseil d'administration** dans les **trente (30) jours** suivant la décision de la directrice générale.

- Le président, après examen de la plainte, communiquera une réponse écrite dans un délai de **dix (10) jours ouvrables**.

#### **5. Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires**

- S'il subsiste un motif d'insatisfaction, le plaignant peut faire appel auprès du **superviseur compétent des programmes au sein du ministère**.

#### **Formation et mise en œuvre**

- Tous les employés des SHDS seront formés à l'exécution de la Politique sur les plaintes et la rétroaction aussi bien au stade des séances d'orientation qu'aux séances annuelles de perfectionnement.
- Les documents de formation seront versés au dossier personnel de chaque employé(e).

#### **Communication et accessibilité**

- Cette politique sera diffusée sous plusieurs formats afin d'en garantir l'accessibilité aux personnes aux besoins divers.
- Elle sera publiée sur le site Web des SHDS et mise à la disposition des personnes intéressées.
- Les personnes confiées à nos soins seront informées de cette politique dès leur admission et leur intégration et lors des séances annuelles de perfectionnement.

#### **Évaluation et amélioration continue**

- Les SHDS examineront chaque année l'ensemble des plaintes et des rétroactions afin d'améliorer ses politiques, ses procédures et la prestation de ses services.
- Le ministère peut demander des rapports sur les plaintes et les résolutions dans le cadre de l'évaluation des risques et de l'assurance de la qualité.