

PORTÉE

Toutes personnes qui ont accès au soutien d'Intégration communautaire North Bay et leur famille, les employés qui défendent les intérêts d'une personne, les membres de la communauté et les membres du conseil d'administration.

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

Intégration communautaire North Bay encourage la rétroaction négative et positive et s'engage à répondre aux plaintes et aux préoccupations. Ce faisant, l'organisme offre non seulement un moyen de soumettre des plaintes et d'appels, mais a aussi la possibilité d'examiner, d'apprendre et de faire des révisions, afin de s'assurer que des services de qualité sont fournis.

Intégration communautaire North Bay croit que tous les employés sont responsables d'aider toute personne qui souhaite formuler des commentaires, déposer une plainte ou faire appel d'une décision. Lorsqu'un employé reçoit une rétroaction ou une plainte, ils sont responsables d'appuyer la personne avec la plainte et de suivre le processus, peu importe le niveau d'engagement de la personne.

Toutes les personnes qui ont accès à du soutien de l'organisme, des personnes agissant en leur nom ou des membres de la communauté peuvent déposer une plainte ou fournir une rétroaction directement à un employé ou en composant le numéro de téléphone de la ligne d'assistance au 476-3288, poste 2250, ou en écrivant à Intégration communautaire North Bay, à l'attention du gestionnaire des Communications et des Relations publiques ou du représentant désigné, 741 chemin Wallace, North Bay, Ontario, P1A 0E6, ou en envoyant un courriel à info@communitylivingnorthbay.org.

« Les plaintes sont des mesures de contrôle de la qualité qui offrent une possibilité d'amélioration. »

RÉFÉRENCES

Lois : Règlement 299/10 de la Loi 2008 sur les Services et soutiens pour promouvoir l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle
Loi sur les services en français (LSF)

DÉFINITIONS

Compliment/rétroaction positive :

Tout commentaire écrit ou verbal ou geste qui complimente une personne ou l'organisme concernant le service ou les soins fournis. Les commentaires positifs peuvent prendre diverses formes. Quelqu'un pourrait complimenter l'organisme, faire des suggestions ou faire des recommandations. Par exemple, quelqu'un pourrait complimenter l'organisme dans leur bulletin d'information, suggérer de nouvelles activités pour leur calendrier d'événements ou recommander un changement à un service.

Plainte/rétroaction négative :

L'expression verbale ou écrite de mécontentement à l'égard des soins ou des services fournis par une personne, un milieu ou l'organisme. Les commentaires négatifs peuvent aussi prendre diverses formes. La rétroaction négative pourrait être quelqu'un qui n'est pas d'accord avec un article dans le bulletin d'information, quelqu'un indiquant qu'il aimerait voir plus d'activités pour les gens, ou quelqu'un qui n'aime pas les changements apportés à un service, mais qui ne veut pas déposer de plainte officielle.

Plainte mineure

Une critique plus distincte qu'une préoccupation concernant un problème de soins ou de service d'où la résolution est simple consistant en une explication, une clarification, un bref examen ou des excuses. Le problème peut habituellement être résolu à partir du premier point de contact, le personnel de première ligne. Normalement reçu verbalement, mais n'exclut pas une documentation écrite.

Plainte intermédiaire

Lorsque la plainte concernant un problème de soins ou de service est de nature plus grave, rendue au-delà du premier point de contact, nécessitant une enquête de la part d'un directeur, d'un gestionnaire ou d'un superviseur ou qu'elle ne correspond clairement pas à la définition de plainte mineure, elle sera donc classée comme intermédiaire.

Plainte majeure

Lorsque la plainte concernant un problème de service est de nature plus grave (c.-à-d. nature critique, erreur médicale, infraction de la loi), nécessitant plus d'intervention que celle décrite dans une plainte intermédiaire et doit ou a été transmise au Directeur général, il s'agira d'une plainte majeure.

Plainte vexatoire

Un client, un membre de la famille ou un membre du personnel qui démontre une habitude excessive de soumettre des demandes non fondées malgré une analyse complète et une explication de leur plainte initiale.

Premier point de contact

Le Directeur général, le directeur, le gestionnaire qui reçoit la première plainte du client, de la famille ou du personnel

Personne-ressource principale

Le représentant de la direction ou son délégué qui est responsable du suivi, de l'examen ou de l'enquête d'une plainte sera la personne-ressource principale.

Examineur

Le représentant de la direction, ou son délégué, qui examine le compliment initial ou la plainte dans le système de base de données AIMS, classe la plainte et suit la procédure pour chacun d'eux.

Système de déclaration des événements

Système de base de données AIMS

Procédure de rétroaction positive/négative :

Lorsqu'un employé reçoit une rétroaction positive ou négative, il doit inscrire une activité de service dans le système de base de données du AIMS sous la rubrique « feedback » décrivant l'information qui a été reçue. Le gestionnaire des Communications et des relations publiques, ou son délégué produit un rapport mensuel pour fournir des informations sur les commentaires positifs et négatifs à l'équipe de la haute direction.

Procédure de compliments

Le premier point de contact inscrira le compliment dans le système de base de données AIMS et informera le représentant de la direction le plus approprié du compliment dans sa région.

Le représentant de la direction transmettra l'information au membre du personnel ou le service en question par lettre, courriel, en personne ou en faisant un compte-rendu au cours d'une réunion du personnel. Ils enregistreront ensuite le compliment dans le système de base de données AIMS.

Réception, enquête et gravité des plaintes

Conformément aux pratiques exemplaires d'Intégration communautaire North Bay, le destinataire ou le premier point de contact est encouragé à aider à résoudre les plaintes et les problèmes au niveau du service.

Étape 1 :

Une fois qu'une plainte a été déposée, le premier point de contact doit imputer la plainte dans le système de base de données AIMS sous la rubrique « Complaints/Allegations » qui se trouve dans le menu de la page d'accueil.

Étape 2 :

Le représentant de la direction examinera la plainte et déterminera le niveau de gravité ; mineur, intermédiaire ou majeur. Si la plainte a été résolue par le biais du premier point de contact, la plainte doit être classifiée en tant que mineure et peut être notée comme étant résolue. **Par mesure d'assurance de la qualité, le personnel de gestion examinera régulièrement les plaintes qui sont notées comme étant résolues avant la fermeture afin de s'assurer de leur exactitude, intégralité de résolution ainsi que de leurs tendances.**

Au cours de l'examen initial et de la communication avec le plaignant, il peut être nécessaire de demander à avoir des clarifications avant de classer la plainte comme étant une occasion d'expliquer plus en détail leurs préoccupations, ce qui pourrait donner lieu à une résolution, d'éliminer l'utilisation inutile de ressources pour les enquêtes.

Si la plainte non résolue doit faire l'objet d'un examen ou d'une enquête plus poussée et qu'elle est considérée comme étant de nature intermédiaire ou majeure, l'examineur informera le plaignant du processus, des échéanciers d'enquête et des personnes avec qui ils peuvent communiquer s'ils souhaitent obtenir du soutien ou des renseignements supplémentaires. Les lignes directrices suivantes devraient être utilisées :

- Communiquer avec le plaignant dans les trois jours ouvrables suivants la plainte et noter la mise à jour dans le dossier de la plainte.
- Effectuer les examens et les entrevues supplémentaires dans les 21 jours suivant la plainte et ajuster à chaque étape le dossier de la plainte.
- Effectuer toutes les mises à jour et ajouter les rapports et les notes (rapports de tiers, dactylographiés, copiés, numérisés) dans le dossier de plainte dans les 30 jours.
- Communiquer avec le plaignant pour discuter de l'examen ou de l'enquête (en personne, par téléphone ou par lettre) dans les 45 jours et ajuster le résultat dans le dossier de la plainte.
- Fermer le dossier de plainte dans les 60 jours.

Si l'examineur est au courant que la plainte fait partie d'une enquête policière, l'affaire doit être renvoyée au Directeur général et aux conseillers juridiques.

Si la plainte a été initiée par le bureau des directeurs général et est suivie de près par le gestionnaire, le bureau du Directeur général sera tenu au courant des progrès réalisés tout au long du processus.

Étape 3 :

Si le problème n'est pas résolu dans les 30 jours pour des raisons telles que l'indisponibilité des personnes à une réunion ou si une source externe doit fournir des renseignements, le gestionnaire – Communications et relations publiques ou son remplaçant désigné prolongera le délai et consignera la raison dans le formulaire de plainte et examinera la situation avec le Directeur général.

Étape 4 :

Si la personne demeure insatisfaite de la résolution obtenue au cours de la réunion, la plainte sera dirigée envers le Directeur général. Le Directeur général peut demander à un arbitre externe de réviser le processus. La personne qui a déposé la plainte sera avisée par le Directeur général et recevra une confirmation écrite indiquant qui effectuera l'examen et quand elle sera contactée.

Intégration communautaire North Bay fera un suivi pour s'assurer que le règlement de la plainte ou de l'appel se fait dans un délai raisonnable et s'assurera que les gens sont satisfaits du règlement. Intégration communautaire North Bay surveillera également les courriels et les appels de la ligne directe et dirigera ces plaintes ou appels au gestionnaire de programme approprié ou à la personne désignée et commencera le processus dans le système de base de données du AIMS.

Les renseignements recueillis aideront à :

- a) Reconnaître les restrictions relatives aux droits
- b) Reconnaître les questions de traitement équitable
- c) Reconnaître la violence, la négligence, la maltraitance et de l'exploitation
- d) Livrer la Loi sur les services en français
- e) Problèmes systémiques
- f) Tendances
- g) Rapports de surveillance
- h) Autres données agrégées

Afin de promouvoir l'amélioration continue de la qualité, Intégration communautaire North Bay effectuera un examen et une analyse annuels des plaintes et des rétroactions reçues afin d'évaluer l'efficacité de nos politiques et procédures. Le rôle et les responsabilités du conseil d'administration consisteront à examiner ce rapport de surveillance et à fournir une rétroaction au Directeur général.

Les plaignants ont le droit d'être exempts de représailles ou d'obstacles au service et sont assurés que le fait de se plaindre ne résultera pas en ni un, ni l'autre. Les plaignants ont le droit d'être exempts de tout coercition, intimidation ou préjugé, soit avant, pendant ou après l'examen. L'organisme a la responsabilité de s'en assurer.

Les plaignants ont le droit que toutes les plaintes soient prises au sérieux et que toutes ces questions fassent l'objet d'un examen et d'une enquête. Il incombe à l'organisation de s'en assurer.

Conflits d'intérêts :

S'il y a un conflit d'intérêts entre les employés d'Intégration communautaire North Bay et/ou un membre du conseil, ils se retireront de toutes les étapes du processus de résolution.

Le personnel ne devrait pas enquêter sur des plaintes déposées contre eux-mêmes. Le personnel de gestion devrait discuter des personnes les mieux placées pour enquêter sur les plaintes liées au service dans leurs secteurs respectifs. Il peut arriver qu'un représentant de la direction d'un autre secteur de service soit mieux placé pour effectuer l'examen ou l'enquête. Cette décision devrait être communiquée au Directeur général.

Le Directeur général sera responsable de recevoir et d'examiner les compliments et les plaintes concernant l'équipe de la haute direction de l'organisme.

Le Conseil d'administration sera responsable de recevoir et d'examiner les compliments et les plaintes concernant le Directeur général de l'organisme.

Non-conformité à la politique

Toute infraction de la présente politique ou des éléments qu'elle contient sera considérée comme une inconduite/faute professionnelle. L'inconduite professionnelle sera examinée et pourrait entraîner des mesures disciplinaires, y compris le congédiement.

Historique du document

Numéro de police/Numéro de formulaire	Nom	Date	Raison des changements
Plainte – 2.01.1	Plaines et recours	09-2009	Révisé
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	11-2012	Mise à jour pour refléter la loi et le nouveau système de numérotation
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	05-2013	Mise à jour pour inclure la citation sous l'énoncé de politique
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	10-2013	Mise à jour de la page 3 de 6 pour respecter la loi et l'examen de la conformité
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	12-2015	Mise à jour pour respecter la Loi sur les services en français
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	10-2016	Mise à jour pour inclure la définition des plaintes internes et externes
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	05-2018	Mise à jour de l'adresse, les numéros de téléphone et les titres des postes
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	07-2018	Révisé avant le chargement Surge.
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	07-2020	Mises à jour pour des titres de postes
6.1	Rétroaction des plaintes et appels	11-2020	Mises à jour des définitions, y compris les degrés de plaintes, les étapes à suivre quant à la réception, l'enquête et les niveaux de gravité des plaintes.