

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

PORTÉE

Toutes les personnes qui ont accès aux soutiens offerts par Intégration communautaire North Bay, leurs familles, les employés agissant au nom d'une personne, les membres de la communauté et les membres du conseil d'administration.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Intégration communautaire North Bay encourage la rétroaction, tant positive que négative, et s'engage à répondre de façon appropriée aux plaintes et aux préoccupations. Ce faisant, l'organisme offre non seulement un mécanisme de plaintes et d'appels, mais se donne également l'occasion de réfléchir, d'apprendre et d'apporter des améliorations afin d'assurer la prestation de services de qualité.

Intégration communautaire North Bay estime que tous les employés ont la responsabilité d'aider toute personne qui souhaite fournir une rétroaction, déposer une plainte ou interjeter appel d'une décision. Lorsqu'un employé reçoit une rétroaction ou une plainte, il doit soutenir la personne concernée et suivre le processus établi, peu importe son niveau d'implication.

Toute personne recevant des soutiens de l'organisme, toute personne agissant en son nom ou tout membre de la communauté peut déposer une plainte ou fournir une rétroaction directement à un employé, par téléphone au 705-476-3288, poste 2250, ou par écrit à l'adresse suivante : Intégration communautaire North Bay, à l'attention de la direction – Communications et marketing ou de la personne désignée, 741, Wallace Road, North Bay (Ontario) P1A 0E6, ou par courriel à info@communitylivingnorthbay.org.

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

RÉFÉRENCES

Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle, Règlement de l'Ontario 299/10
Loi sur les services en français

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

DÉFINITIONS

Compliment / rétroaction positive :

Tout commentaire, écrit ou verbal, ou tout geste visant à souligner positivement une personne ou l'organisme relativement aux services ou aux soins offerts. La rétroaction positive peut prendre diverses formes, notamment des éloges à l'égard de l'organisme, des suggestions ou des recommandations. Par exemple, une personne peut féliciter l'organisme pour son bulletin d'information, proposer de nouvelles activités pour le calendrier des événements ou recommander une modification à un service.

Plainte / Rétroaction négative :

Toute expression verbale ou écrite d'insatisfaction à l'égard des soins ou des services fournis par une personne, un milieu ou l'organisme. La rétroaction négative peut prendre diverses formes. Elle peut, par exemple, se traduire par un désaccord avec un article du bulletin d'information, une demande visant l'ajout d'activités pour les personnes, ou une insatisfaction à l'égard de changements apportés à un service, sans toutefois vouloir déposer une plainte officielle.

Plainte mineure

Critique plus précise qu'une simple préoccupation liée à un service ou à des soins, dont la résolution est simple et peut consister en une explication, une clarification, un examen sommaire ou des excuses. Le problème peut généralement être réglé par le premier point de contact, soit le personnel de première ligne. Elle est habituellement reçue verbalement, sans exclure la documentation écrite.

Plainte intermédiaire

Lorsqu'une plainte liée à un service ou à des soins est de nature plus sérieuse, qu'elle a dépassé le premier point de contact, qu'elle nécessite une enquête menée par une personne de la direction (direction, gestion ou supervision) ou qu'elle ne correspond clairement pas à la définition d'une plainte mineure, elle est alors classée comme plainte intermédiaire.

Plainte majeure

Lorsqu'une plainte liée à un service ou à des soins est de nature la plus grave (p. ex. situation critique, erreur médicale, violation de la loi, maltraitance), qu'elle nécessite une intervention plus importante que celle décrite pour une plainte intermédiaire et qu'elle est transmise ou a été transmise à la direction générale, elle est classée comme plainte majeure. Les plaintes majeures sont déclarées comme incidents graves (politique 6.2) et peuvent nécessiter un signalement à la police ou aux autorités locales.

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

Plainte vexatoire

Client, membre de la famille ou membre du personnel qui manifeste de façon répétée un comportement caractérisé par des demandes déraisonnables ou injustifiées, malgré un examen complet et des explications fournies relativement à la plainte initiale.

Premier point de contact

La direction générale, la direction ou la gestionnaire qui reçoivent initialement la plainte de la part du client, d'un membre de la famille ou d'un membre du personnel.

Personne-ressource principale

La personne représentant la gestion ou la personne déléguée qui est responsable d'assurer le suivi, l'examen ou l'enquête d'une plainte.

Réviseur

La personne représentant la gestion ou la personne déléguée qui examine le compliment ou la plainte initiale dans la base de données AIMS, classe la plainte et applique la procédure appropriée.

Système de signalement des événements — base de données AIMS

Procédure relative à la rétroaction positive ou négative :

Lorsqu'un membre du personnel reçoit une rétroaction positive ou négative, il doit consigner une activité de service dans la base de données AIMS, sous la rubrique « rétroaction », en y décrivant les renseignements reçus. La direction – Communications et marketing, ou la personne désignée, prépare un rapport mensuel présentant les détails de la rétroaction positive et négative et le transmet à l'équipe de direction.

Procédure relative aux compliments :

Le premier point de contact inscrit le compliment dans la base de données AIMS et avise la personne de la direction la plus appropriée du compliment reçu dans son secteur.

La personne représentant la direction informe le membre du personnel ou le secteur de services mentionné dans le compliment, par lettre, par courriel, en personne ou lors d'une réunion du personnel. Elle consigne ensuite le compliment dans la base de données AIMS.

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

Réception, enquête et niveaux de gravité des plaintes

Conformément aux pratiques exemplaires d'Intégration communautaire North Bay, la personne qui reçoit la plainte ou le premier point de contact est encouragée à aider à résoudre les plaintes et les enjeux au niveau du service.

Étape 1 :

Une fois qu'une plainte a été déposée, le premier point de contact doit consigner la plainte dans la base de données AIMS, dans le module « Plaintes / allégations » accessible à partir du menu de la page d'accueil.

Étape 2 :

La personne représentant la direction examine la plainte et détermine le niveau de gravité : mineur, intermédiaire ou majeur. Si la plainte est classée comme majeure et constitue une violation de la loi, la police doit être avisée et un rapport d'incident grave doit être rempli. Si la plainte a été résolue par le premier point de contact, elle doit être classée comme plainte mineure et peut être indiquée comme résolue. **À titre de composante de l'assurance de la qualité, le personnel de gestion examine régulièrement les plaintes indiquées comme résolues avant leur fermeture afin d'assurer l'exactitude, l'exhaustivité de la résolution et l'analyse des tendances.**

Lors de l'examen initial et des communications avec la personne plaignante, il peut être nécessaire de demander des précisions avant de classer la plainte, puisque le fait de permettre à la personne d'expliquer davantage ses préoccupations peut mener à une résolution et éviter le recours inutile à des ressources d'enquête.

Si une plainte non résolue nécessite un examen ou une enquête supplémentaire et est classée comme plainte intermédiaire ou majeure, la personne réviseure informe la personne plaignante du processus, des échéanciers d'enquête et des personnes-ressources à contacter si un soutien ou des renseignements additionnels sont requis. Les lignes directrices suivantes doivent être respectées :

- communiquer avec la personne plaignante dans les trois (3) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte et consigner la mise à jour au dossier;
- compléter tout examen ou toute entrevue additionnelle dans un délai de vingt et un (21) jours suivant le dépôt de la plainte et documenter chaque étape au dossier;
- compléter toutes les mises à jour et verser tous les rapports et notes (rapports de tiers, documents dactylographiés, copiés ou numérisés) au dossier de la plainte dans un délai de trente (30) jours;

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

- communiquer avec la personne plaignante pour discuter de l'examen ou de l'enquête (en personne, par téléphone ou par lettre) dans un délai de quarante-cinq (45) jours et consigner le résultat au dossier;
- fermer le dossier de la plainte dans un délai de soixante (60) jours.

Si la personne réviseuse sait que la plainte fait partie d'une enquête policière, la situation doit être référée à la direction générale et aux services juridiques.

Si la plainte a été initiée par le bureau de la direction générale et fait l'objet d'un suivi par une personne gestionnaire, le bureau de la direction générale doit être tenu informé de l'avancement du processus.

Étape 3 :

Si la situation n'est pas résolue dans un délai de trente (30) jours en raison, par exemple, de la disponibilité des personnes devant participer à une rencontre ou de la nécessité d'obtenir des renseignements provenant d'une source externe, la direction – Communications et marketing, ou la personne désignée, prolongent l'échéancier, consignent le motif de cette prolongation dans le formulaire de plainte et examinent la situation avec la direction générale.

Étape 4 :

Si la personne demeure insatisfaite de la résolution à l'issue de l'examen et/ou de l'enquête, la plainte est dirigée vers la direction générale. La direction générale peut demander à un tiers externe d'examiner le processus. La personne ayant déposé la plainte est avisée par la direction générale et reçoit une confirmation écrite précisant qui effectuera l'examen et à quel moment elle sera contactée.

Intégration communautaire North Bay assure un suivi afin de veiller à ce que la résolution de la plainte ou de l'appel se fasse en temps opportun. L'organisme surveille également les courriels et les appels reçus par la ligne téléphonique dédiée et oriente ces plaintes ou appels vers la direction de programme ou la personne désignée appropriée, puis amorce le processus dans la base de données AIMS. Intégration communautaire North Bay s'efforce de faciliter une résolution satisfaisante de la plainte. Il est toutefois reconnu que toutes les plaintes ne seront pas nécessairement résolues à la satisfaction de la personne plaignante.

Les renseignements recueillis serviront notamment à :

- a) cerner les restrictions aux droits;
- b) cerner les enjeux liés à l'équité et au traitement juste;
- c) repérer les situations de maltraitance, de négligence, de mauvais traitements et d'exploitation;

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

- d) assurer la prestation des services conformément à la Loi sur les services en français;
- e) cerner les enjeux systémiques;
- f) analyser les tendances;
- g) produire des rapports de suivi;
- h) compiler d'autres données globales.

Afin de promouvoir l'amélioration continue de la qualité, Intégration communautaire North Bay procède à un examen et à une analyse annuelle des plaintes et de la rétroaction reçues afin d'évaluer l'efficacité de ses politiques et procédures. Le rôle et les responsabilités du conseil d'administration consistent à examiner ce rapport de suivi et à formuler des commentaires à l'intention de la direction générale.

Les personnes plaignantes ont le droit d'être à l'abri de toute forme de représailles ou d'obstacles à l'accès aux services et sont assurées que le fait de déposer une plainte n'entraînera ni l'un ni l'autre. Elles ont également le droit d'être à l'abri de toute coercition, intimidation ou parti pris, avant, pendant ou après l'examen. Il incombe à l'organisme de veiller au respect de ces droits.

Les personnes plaignantes ont le droit de voir toutes les plaintes prises au sérieux et de faire l'objet d'un examen et, au besoin, d'une enquête. Il incombe à l'organisme d'en assurer l'application.

Afin de promouvoir l'amélioration continue de la qualité, Intégration communautaire North Bay procédera à un examen et à une analyse annuelle des plaintes et de la rétroaction reçues afin d'évaluer l'efficacité de ses politiques et procédures. Le rôle et les responsabilités du conseil d'administration consistent à examiner ce rapport de suivi et à formuler des commentaires à l'intention de la direction générale.

Les personnes plaignantes ont le droit d'être à l'abri de toute forme de représailles ou d'obstacles à l'accès aux services et sont assurées que le fait de déposer une plainte n'entraînera ni l'un ni l'autre. Elles ont également le droit d'être à l'abri de toute coercition, intimidation ou parti pris, que ce soit avant, pendant ou après l'examen. Il incombe à l'organisme de veiller au respect de ces droits.

Les personnes plaignantes ont le droit de voir toutes les plaintes prises au sérieux et de faire l'objet d'un examen et, au besoin, d'une enquête. Il incombe à l'organisme d'en assurer l'application.

Conflits d'intérêts

S'il survient, à quelque moment que ce soit, un conflit d'intérêts impliquant des employés d'Intégration communautaire North Bay ou un membre du conseil d'administration, la ou les personnes concernées doivent se retirer de toutes les étapes du processus de résolution du différend.

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

Le personnel ne doit pas enquêter sur des plaintes portées contre lui-même. Le personnel de gestion doit déterminer quelle personne est la mieux placée pour enquêter sur les plaintes liées aux services dans les secteurs concernés. Il peut arriver qu'une personne représentant la gestion provenant d'un autre secteur de services soit mieux placée pour mener l'examen ou l'enquête. Cette décision doit être communiquée à la direction générale.

La direction générale est responsable de recevoir et d'examiner tout compliment ou toute plainte concernant l'équipe de la haute direction de l'organisme.

Le conseil d'administration est responsable de recevoir et d'examiner tout compliment ou toute plainte concernant la direction générale de l'organisme.

Non-conformité à la politique

Tout manquement à la présente politique ou à l'un de ses éléments sera considéré comme une inconduite. Les cas d'inconduite feront l'objet d'un examen et peuvent entraîner des mesures disciplinaires, y compris le congédiement.

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

HISTORIQUE DE RÉVISION

Numéro de politique / formulaire	Nom	Date	Raison des changements
Plainte – 2.01.1	Plaintes et appels	09-2009	Révisé
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	11-2012	Mise à jour pour refléter la législation et le nouveau système de numérotation
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	05-2013	Mise à jour pour inclure la citation dans l'énoncé de politique
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	10-2013	Mise à jour de la page 3 sur 6 afin de respecter la législation et l'examen de conformité
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	12-2015	Mise à jour afin de respecter les exigences de la Loi sur les services en français
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	10-2016	Mise à jour pour inclure la définition des plaintes internes et externes
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	05-2018	Mise à jour de l'adresse, des numéros de téléphone et des titres de poste
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	07-2018	Révision avant le téléversement sur Surge
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	07-2020	Mise à jour des titres de poste
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	11-2020	Mise à jour des définitions, y compris les degrés de plaintes, les étapes de réception et d'enquête ainsi que les niveaux de gravité des plaintes

AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement	
Numéro de la politique : 6.1	
Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	
Date d'approbation : 22 avril 2023	Directrice générale : Kathy Paynter

6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	03-2023	Ajout du signalement des plaintes majeures comme incidents graves et de l'obligation d'aviser la police ou les autorités locales, conformément au Règlement de l'Ontario 299/10 relatif aux mesures d'assurance de la qualité prises en vertu de la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle
6.1	Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel	04-2023	Mise à jour des titres de poste



AQ : Politiques et lignes directrices en matière de signalement

Numéro de la politique : 6.1

Nom de la politique : Processus de rétroaction, de plaintes et d'appel

Date d'approbation : 22 avril 2023

Directrice générale : Kathy Paynter