

Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264
Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497

**Plaintes et rétroaction dans
le cadre des services aux
personnes**

1. MISE EN CONTEXTE

Afin de maintenir des services de haute qualité et d'assurer la transparence des communications avec les personnes à qui ils s'adressent, et conformément aux exigences de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* et aux directives du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), l'AISO dispose d'une politique relative aux plaintes et rétroactions.

2. PRINCIPE DIRECTEUR

La mission, les valeurs organisationnelles et la philosophie de l'AISO préconisent un grand respect à l'égard des personnes à qui elle offre des services, de leurs parents et des membres de leur famille et elle s'assure de refléter ce respect dans toutes ses actions.

Dans cet esprit, l'AISO est ouverte à recevoir toute rétroaction ou plainte émises par des personnes qui reçoivent ses services ou qui agissent en leur nom ainsi que celles provenant de la communauté, qui permettraient une amélioration continue de la qualité de ses services. Ces plaintes seront accueillies et traitées avec respect, dignité et d'une manière éthique.

3. BUT DE LA POLITIQUE

Cette politique a pour but d'établir les paramètres du processus lié au traitement des plaintes ou des rétroactions en lien avec l'offre de services de l'AISO.

4. POLITIQUE

Tous les services qu'offre l'AISO peuvent faire l'objet de plainte ou de rétroaction. Celles-ci peuvent être communiquées par toute personne qui reçoit des services et soutiens de l'AISO, par un tiers agissant en son nom, ou par les membres de la communauté. L'AISO répond uniquement aux plaintes et rétroactions ayant trait aux services ou aux soutiens qu'elle offre.

Les rétroactions ou les plaintes peuvent être soumises verbalement, par écrit, de façon électronique, ou par tout autre moyen permettant à la personne de pouvoir s'exprimer. La personne recevant des services de l'AISO qui désire formuler une plainte peut choisir ou non de faire appel à un membre du personnel de l'AISO pour l'aider dans cette tâche.

L'AISO privilégie la résolution de mésententes ou de situations insatisfaisantes avant que celles-ci ne fassent l'objet d'une plainte formelle. Par ailleurs, elle s'efforce de régler toute plainte ou préoccupation relative à ses services d'une façon respectueuse pour toutes les parties concernées.

Toute rétroaction ou plainte sera traitée avec diligence et dans les délais indiqués dans la présente procédure.

Une personne qui dépose une plainte continuera, pendant la durée du traitement de celle-ci, de recevoir les services auxquels elle a droit, à moins qu'elle en ait décidé autrement.

Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264
Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497

**Plaintes et rétroaction dans
le cadre des services aux
personnes**

L'AISO s'assure, lorsque la situation le nécessite, soit que la plainte ou l'allégation soit transmise à la police (par ex. dans le cas d'un abus invoqué, présumé ou constaté par des témoins et susceptible de constituer un délit), soit qu'elle soit traitée selon les dispositions de la politique *GEN-009* et *RH-004 Harcèlement, abus et exploitations sexuels*, et ce, en conformité avec les directives du MSSC sur le traitement des incidents graves.

Toute plainte se rapportant spécifiquement aux questions visant l'accessibilité pourra être déposée directement auprès de la direction du service concerné et sera portée à l'attention de la direction générale.

Exception :

Dans des cas d'abus, de négligence ou de toutes autres allégations permettant d'identifier un risque pour le bien-être de la personne, la politique relative aux abus et négligences (*GEN-009*) s'appliquera et les services de police seront systématiquement informés des allégations, conformément aux mesures d'assurance de la qualité émises par le MSSC, ainsi qu'à celles ayant trait aux rapports d'incidents graves et à la *Ligne de signalement Stop aux abus* du MSSC. Dans de tels cas, la direction générale sera immédiatement informée des allégations et des actions entreprises.

Suite au traitement d'une plainte, l'AISO communiquera les résultats et conclusions à la ou aux personnes concernées.

5. DÉFINITIONS

Comité externe d'examen des plaintes : groupe de travail ad hoc mis sur pied dans le but d'examiner une situation de plainte non résolue par les mécanismes habituels en place au sein de l'AISO.

Direction de Service : membres du personnel faisant partie du comité de direction de l'AISO.

Direction générale : personne embauchée par le Conseil d'administration pour assurer la gestion quotidienne de l'ensemble des affaires et des activités de l'AISO.

Membre du personnel : toute personne travaillant de façon permanente ou temporaire, à plein temps, à temps partiel, ou occasionnel.

Plainte : Expression d'un mécontentement au sujet des services et des soutiens offerts. Une plainte peut être formelle (p. ex. soumise par écrit ou enregistrée) ou informelle (p. ex. exprimée verbalement). (Source : Directive à l'intention des organismes de service, *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*. MSSC).

Rétroaction : information positive ou négative en rapport avec les services et les soutiens offerts. La rétroaction peut être sollicitée (par ex. dans le cadre d'un sondage) ou spontanée (p. ex. un courrier au sujet des services et soutiens offerts). La rétroaction peut être formelle (par ex. une lettre) ou informelle (p. ex. une plainte verbale). (Source : Directive à l'intention des organismes de service, *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*. MSSC).

Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264
Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497

**Plaintes et rétroaction dans
le cadre des services aux
personnes**

Stagiaire : étudiante et étudiant effectuant un stage supervisé au sein de l'AISO, dans le cadre d'un programme d'études post secondaires au sein d'un collège, d'une université ou d'un CEGEP engagé avec l'AISO dans un partenariat pour l'offre de stages.

6. PROCÉDURE

Les procédures suivantes présentent les mécanismes qui seront utilisés par l'AISO pour répondre aux plaintes et aux préoccupations qui lui sont soumises.

6.1 Réception de la plainte

À la réception verbale ou écrite d'une plainte formulée par une personne qui reçoit des services ou soutiens de l'AISO, par un tiers agissant au nom de cette dernière ou encore par un membre de la communauté, la direction du Service concerné doit être immédiatement avisée.

Les plaintes devraient être portées à l'attention du personnel de l'AISO aussitôt que possible. Tout retard mis à le faire peut compromettre la capacité de l'AISO de mener adéquatement une cueillette d'information sur la plainte et d'y donner suite de façon satisfaisante.

Tous les membres du personnel et les stagiaires sont responsables d'informer leur superviseur de tout commentaire, insatisfaction, rétroaction, mécontentement, pouvant mener à un litige ou à une plainte, dès que ceux-ci leur sont communiqués ou dès qu'ils en sont témoins.

Il est à noter que toute plainte se rapportant spécifiquement aux questions visant l'accessibilité pourra être déposée directement auprès de la direction du service concerné et sera portée à l'attention de la direction générale.

Suite à l'analyse de la plainte et selon la nature de l'information reçue, la direction du service informera dans les plus brefs délais la direction générale, et ce, conformément au processus établi.

6.2 Délais de traitement de la plainte

À la réception d'une plainte, la direction générale ou sa déléguée enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier.

Par la suite, la direction générale ou sa déléguée dispose des sept jours ouvrables subséquents pour informer la personne qui a déposé la plainte, par voie écrite, de sa décision d'étudier sa plainte.

À compter de la date de réception de la plainte, la direction générale ou sa déléguée dispose d'un maximum de 60 jours ouvrables pour faire l'étude et l'analyse de la plainte. Afin de lui permettre de bien saisir la nature des faits en cause ou d'obtenir des informations complémentaires et tenter de résoudre la situation, la direction générale, sa déléguée ou une tierce partie libre de tout conflit d'intérêts relativement à la situation communiquera avec la personne ayant émis la plainte. De plus, la direction générale ou sa déléguée entrera en contact avec toutes les personnes qui pourraient être concernées et pourra, au besoin, consulter le dossier de la personne visée par la plainte.

Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264
Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497

**Plaintes et rétroaction dans
le cadre des services aux
personnes**

Suite à cette analyse, la direction générale ou sa déléguée communiquera ses conclusions et informera des pistes de solutions envisagées. Il est à noter que dans des circonstances exceptionnelles et après entente avec la partie ayant déposé la plainte, la direction générale ou sa déléguée peut bénéficier d'un délai de traitement supplémentaire pour poursuivre la démarche d'examen de la plainte.

6.3 Traitement des plaintes

À la suite de la réception d'une plainte, une cueillette de données, une analyse de la situation ou une enquête est entreprise en fonction de la nature de l'information soumise et selon les politiques et les lois en vigueur.

Dans des cas d'abus, de négligence ou de toutes autres allégations permettant d'identifier un risque pour le bien-être de la personne, la politique de l'AISO GEN-009 *Harcèlement, abus et exploitation sexuels* sera appliquée. Les services de police seront systématiquement informés des allégations, conformément aux mesures d'assurance de la qualité et des dispositions émises par le MSSC. Dans de tels cas, la direction générale sera immédiatement informée des allégations et des actions entreprises.

6.4 Étapes d'examen des plaintes

- La vérification des faits débute immédiatement après la réception de la plainte par la direction générale ou sa déléguée. La direction du service concerné par la plainte procède à la recherche et cueillette d'information. Elle documente les faits et suggère des pistes de solution au litige, le cas échéant.
- Un compte rendu de vérification des faits, complété par la direction du service, est transmis à la direction générale dans un délai de 48 heures suivant la réception de la plainte.
- À la réception du rapport de vérification des faits, la direction générale reçoit simultanément ou subséquemment des recommandations afin d'apporter des mesures correctives si celles-ci sont nécessaires et de procéder aux suivis pour régler le litige.
- La direction générale informe la présidence du Conseil d'administration de la nature de la plainte et des enjeux qui y sont associés. La présidence et la direction générale pourraient informer dans les meilleurs délais, ou lors d'une prochaine séance, les membres du Conseil d'administration, et ce, selon la gravité de la situation. Elles peuvent aussi informer le MSSC, par voie téléphonique auprès du superviseur de programme, si elles le jugent nécessaire.
- Dans l'éventualité où le litige persiste entre les parties impliquées, l'AISO aura recours à un comité externe d'examen et de traitement des plaintes libre de tout conflit d'intérêts.
- Si l'AISO ne peut pas répondre adéquatement aux recommandations du comité externe d'examen des plaintes ou que la personne ayant déposé la plainte n'accepte pas la solution proposée et que toutes les solutions possibles ont été mises de l'avant sans dénouement positif, l'AISO pourra mettre fin à son offre de service.

Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264
Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497

**Plaintes et rétroaction dans
le cadre des services aux
personnes**

6.5 Comité externe d'examen des plaintes

Dans l'optique où l'AISO aurait déployé tous les efforts raisonnables pour résoudre ou traiter une plainte en proposant une solution satisfaisante tant pour la personne ayant déposé la plainte que pour l'organisme, et que la situation demeure irrésolue, on pourrait faire appel à un comité externe d'examen des plaintes. Ce groupe de travail n'interviendra que dans les situations de plaintes complexes qui semblent sans issue ou pour les personnes ayant une déficience intellectuelle accompagnée de comportements problématiques.

Le mandat du comité sera d'émettre des recommandations à la direction générale et au Conseil d'administration en vue d'en arriver à un dénouement favorable et positif pour régler le litige ou la plainte. Les membres de ce comité devront être libres de tout conflit d'intérêts. Ils auront pour rôle, entre autres, d'analyser les faits et les démarches qui ont été effectuées, de rencontrer les membres du personnel impliqués dans le litige ou la plainte, en incluant au besoin une rencontre avec la personne qui a déposé une plainte.

L'AISO se dotera d'une liste de personnes compétentes sur le plan de l'éthique qui pourraient soutenir les travaux de ce comité.

Le comité externe d'examen des plaintes aura pour rôle d'examiner les plans de soutien aux comportements et de prodiguer des recommandations, en plus de s'assurer que les interventions mises de l'avant soient conformes aux exigences de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

6.6 Communication et diffusion du processus de rétroaction et d'examen des plaintes

L'AISO diffusera sa politique et sa procédure de rétroaction et de plainte en rendant disponible des exemplaires de celle-ci :

- dans toutes les aires d'accueil de ses lieux de service
- dans toutes les publications d'information sur les services;
- par les méthodes de communication régulières avec les personnes qui l'utilisent (p. ex. sondages à la sortie des services);
- sur le site Web de l'AISO;
- dans divers formats de substitution sur demande.

Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264
Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497

**Plaintes et rétroaction dans
le cadre des services aux
personnes**

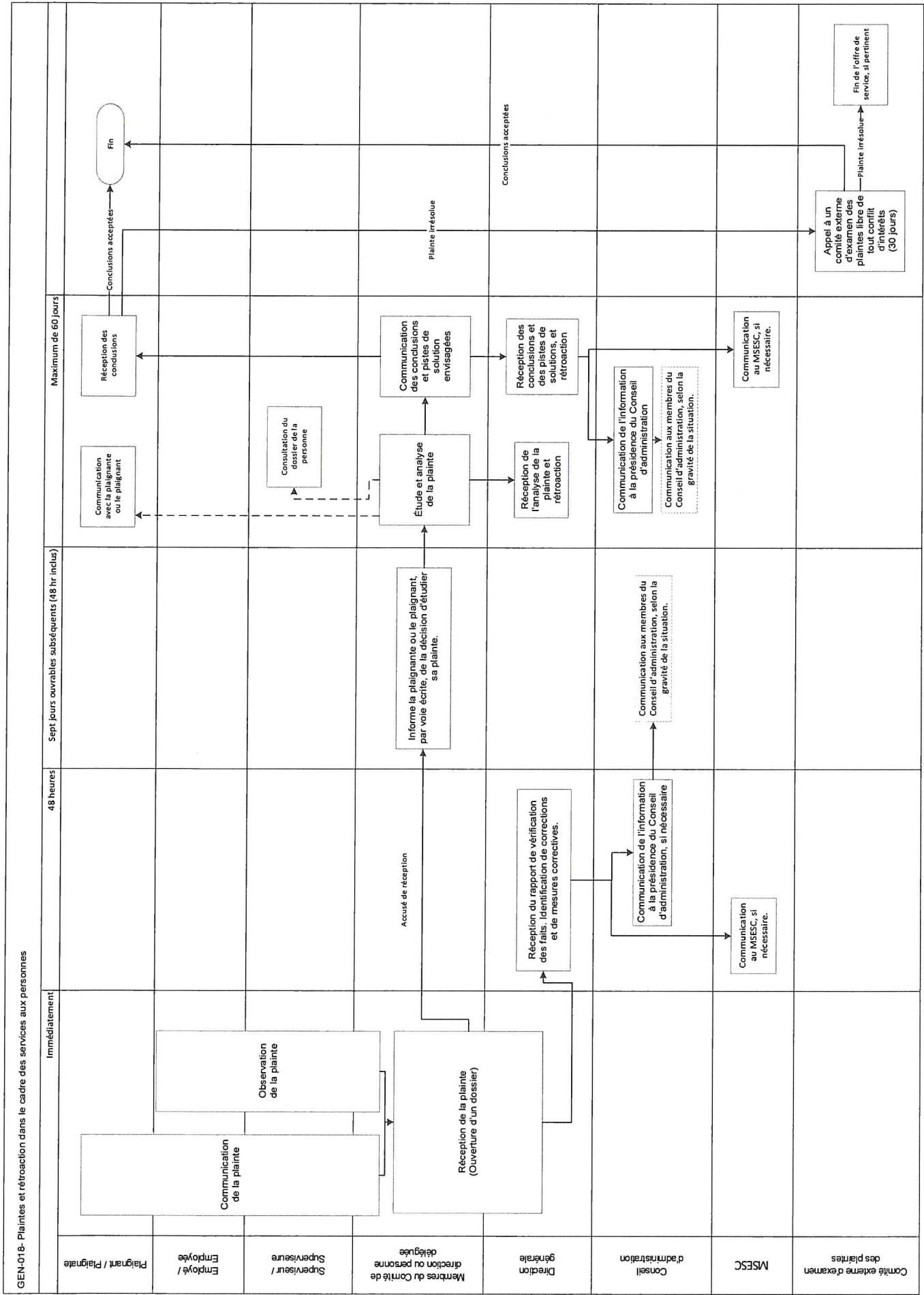
7. POLITIQUES, LOIS OU DOCUMENTS CONNEXES

- *GEN-009 Harcèlement, abus et exploitations sexuels*
- *RH-009 Renseignements personnels*
- *RH-010 Santé et sécurité – Conduite en milieu de travail*
- *La Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*

8. QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE

Pour toute question concernant cette politique, veuillez-vous adresser à la direction de l'AISO.

Annexe 1



Note : Pour les fins de ce schéma, le terme « plainte » désigne également les termes suivants : rétroaction, commentaire, préoccupation, désaccord ou mécontentement pouvant mener à un litige ou à une plainte.

**FORMULAIRE DE PLAINTÉ ET DE RÉTROACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DE
L'ASSOCIATION POUR L'INTÉGRATION SOCIALE D'OTTAWA (AISO)**

Conformément à la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle et aux directives du *Ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)*, l'AISO s'est dotée d'un processus de rétroaction et de plaintes. L'Association est ouverte à recevoir toute plainte, rétroaction ou commentaire qui lui permet une amélioration continue de la qualité de son offre de services. Toutes doléances seront accueillies et traitées avec respect, dignité et éthique. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de notre politique et procédure *GEN-018 Plaintes et rétroaction dans le cadre des services aux personnes*, que vous pouvez consulter sur notre site Internet au www.aiso.org.

Merci de prendre quelques minutes pour nous soumettre vos commentaires, votre rétroaction ou votre plainte, en lien avec l'offre de services de l'AISO, permettant l'amélioration continue de la qualité des services dans le respect des besoins des personnes à qui l'AISO s'est engagée à offrir des services.

Vous désirez nous faire part :

- D'une plainte, d'une rétroaction, d'un commentaire ou d'une suggestion pour l'amélioration de nos services;
- D'une insatisfaction ou d'une plainte à l'égard de nos services.

Identification de l'auteur de la rétroaction ou de la plainte

Nom : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
Courriel : _____
Téléphone : _____

Identification de la personne recevant des services de l'AISO

Nom : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
Courriel : _____
Téléphone : _____

RÉTROACTION OU SUGGESTIONS POUR L'AMÉLIORATION DE NOS SERVICES :

PLAINTÉ OU INSATISFACTION À L'ÉGARD DE NOS SERVICES :

Exposé des faits ayant conduit à une démarche de plainte ou objet de l'insatisfaction

Service visé par la plainte ou l'insatisfaction (si connu):

- Service résidentiel;
- Service de soutien aux adultes;
- Service de soutien à la participation communautaire;
- Service de soutien à l'emploi;
- Service aux enfants;
- Service de répit.

Nom de l'employé(e), si applicable : _____

Explication des faits

(Si vous n'avez pas assez d'espace, il vous est possible d'utiliser une feuille supplémentaire. Assurez-vous de signer et de dater ce formulaire et toute autre feuille que vous joindrez).

Date où les faits sont survenus : _____

Quelles sont vos attentes à l'égard des résultats et suivis en lien avec votre commentaire, votre rétroaction ou votre plainte ?

Autorisation et divulgation

J'autorise la direction générale de l'AISO à transmettre une copie de la présente plainte au gestionnaire concerné par ma plainte, et ce, aux seules fins de son traitement. La confidentialité sera préservée tout au long du processus d'analyse de votre plainte.

Déclaration

- Je confirme, qu'au meilleur de ma connaissance, que les faits et éléments étant rapportés dans ce formulaire sont exacts.

À l'usage de l'administration

Cette plainte a été reçue et consignée le : _____

Cette plainte a été reçue : Par voie écrite Verbalement

Numéro de dossier : _____

Veuillez retourner ce formulaire dûment complété à l'adresse suivante :

Direction générale de L'AISO
A/S Processus de rétroaction et plainte
235, rue Donald, bureau 150
Ottawa (Ontario) K1K 1N1
Par courriel: info@aiso.org
Par télécopieur : 613 744-4898