

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Politique de traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b>	1 de 7		
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19 02 14 26 23	11 10 03 03 03	2007 2012 2017 2019 2021

**L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.**

Cette politique ne traite pas des questions de relations employés/direction ou de griefs. Les procédures sur ce sujet sont établies dans la convention collective.

## 1. ÉNONCÉ DE PRINCIPE

- 1.1. Intégration communautaire Glengarry reconnaît le droit pour chaque personne qui reçoit des services, les membres des familles et les tuteurs de questionner les décisions et actions effectuées par notre organisme, les membres du personnel ou s'ils croient qu'ils n'ont pas été traités équitablement et avec respect. Intégration communautaire Glengarry encourage les personnes à questionner et à faire valoir leurs préoccupations afin qu'elles puissent être traitées positivement et de manière appropriée.
- 1.2. La procédure de cette politique est un élément important de la qualité des services qui répondent aux besoins des personnes et à l'amélioration des services offerts. L'information reçue dans le processus de traitement des plaintes/rétroaction peut aider Intégration communautaire Glengarry à prendre des mesures appropriées pour améliorer le soutien des personnes et/ou améliorer les pratiques administratives.
- 1.3. Dans leurs efforts à résoudre les plaintes, tous les membres du personnel d'Intégration communautaire Glengarry sont guidés par les principes suivants:
  - 1.3.1. Axé sur la personne
    - 1.3.1.1. Les préoccupations et les intérêts d'une personne avec une déficience intellectuelle, les personnes agissant en leur nom et le grand public guideront le processus de règlement des plaintes peu importe la personne qui soumet la plainte.
  - 1.3.2. Droit d'être entendu
    - 1.3.2.1. Toute personne ayant une déficience intellectuelle recevra du soutien afin de participer pleinement au processus de plainte. La

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Politique de traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b>	2 de 7		
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19 02 14 26 23	11 10 03 03 03	2007 2012 2017 2019 2021

personne aura la possibilité d'être écoutée, respectée et considérée.

### 1.3.3. Équité administrative

1.3.3.1. Toute personne ayant une déficience intellectuelle, les personnes agissant en leur nom et le grand public ont le droit de comprendre pourquoi et comment une décision a été prise. Dans la mesure du possible, l'information menant à une décision sera transmise. Les personnes recevront l'information concernant les prochaines étapes du processus à suivre si elles sont insatisfaites du résultat des discussions. De plus, toute personne portant plainte doit être assurée qu'il n'y aura aucune représailles de la part de toute personne employée par Intégration communautaire Glengarry quelle que soit la plainte déposée, la personne visée ou le résultat éventuel.

### 1.3.4. Droit à la défense et au soutien

1.3.4.1. Toute personne ayant une déficience intellectuelle a le droit d'impliquer un défenseur, un parent ou un ami pour la soutenir durant le processus de plainte.

### 1.3.5. Respect de la politique

1.3.5.1. Toute prise de décision concernant les plaintes doit être conforme aux politiques et procédures d'Intégration communautaire Glengarry.

1.4. Intégration communautaire Glengarry doit recevoir, documenter et réviser toutes les rétroactions et tenter de résoudre toutes les plaintes. Dans la mesure du possible, l'agence doit fournir tous les efforts raisonnables pour résoudre ou aborder la question à la satisfaction de la personne qui a fait la plainte et de l'agence.

1.5. Intégration communautaire Glengarry doit prendre toutes les plaintes au sérieux et doit étudier toutes ces plaintes déposées et faire enquête sur celles-ci. Cependant, s'il est déterminé que certaines plaintes sont futiles ou vexatoires, l'agence n'y donnera pas suite.

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Politique de traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b>	3 de 7		
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19	11	2007
			02	10	2012
			14	03	2017
			26	03	2019
			23	03	2021

- 1.6. Intégration communautaire Glengarry veillera à ce que les services/soutiens de la personne qui soumet une plainte/rétroaction ne subissent aucune incidence négative ou soient supprimés comme conséquence à la soumission de cette plainte/rétroaction.
- 1.7. Cette politique de traitement des plaintes/rétroaction doit être conforme aux exigences stipulées dans la loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle.
- 1.8. Intégration communautaire Glengarry doit veiller à ce que, si nécessaire, une plainte/rétroaction soit :
  - 1.8.1. Signalée à la police (i.e. comme dans le cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements tel que requis par le règlement de l'Ontario 299/10 : Mesures d'assurance de la qualité en vertu de la Loi de 2008 sur services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle (Référence Politique d'Intégration communautaire Glengarry sur la gestion et la prévention de l'abus, négligence, mauvais traitements et exploitation)
  - 1.8.2. Signalée au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires en tant qu'incident grave suivant le processus de rapport au ministère (basé sur la nature de la plainte/rétroaction). (Référence Politique d'Intégration communautaire Glengarry - Politique sur le signalement des incidents graves)
- 1.9. Intégration Communautaire Glengarry conservera les dossiers de toutes les plaintes reçues et utilisera l'information recueillie pour informer le comité d'amélioration de la qualité. Cela peut inclure les révisions de politiques et procédures, les réponses aux personnes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes agissant en leur nom et au grand public, les changements de pratique ou l'examen approfondi de problèmes systémiques.

## 2. NORME

- 2.1. Une révision des plaintes/rétroaction reçues lors du processus des plaintes/rétroaction peut aider Intégration communautaire Glengarry dans l'identification de problèmes et atténuer un risque pour l'organisation dans le cas où, les attentes du public, des autres personnes recevant des services, les ministères

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Politique de traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b>	4 de 7		
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19	11	2007
			02	10	2012
			14	03	2017
			26	03	2019
			23	03	2021

ou des parties prenantes ne sont pas satisfaites.

- 2.2. Intégration Communautaire Glengarry Inc. s'assurera que ce processus de plaintes/rétroaction est facilement disponible et facilement compréhensible (langage simple) pour toute personne ayant une déficience intellectuelle, les personnes agissant en leur nom et le grand public qui offre des services à l'agence et qui voudrait soumettre une plainte ou apporter une rétroaction et pour ainsi établir la manière dont l'agence répondra à la plainte/rétroaction dans les plus brefs délais. Intégration communautaire fournira une copie de cette politique à toute personne qui en fera la demande.
- 2.3. Les plaintes/rétroaction peuvent être soumises par écrit ou communiquées verbalement à un représentant de l'agence.
- 2.4. Le processus d'enquête devra être exempt de tout conflit d'intérêt entre la personne qui fait la plainte ou qui apporte une rétroaction et toute personne qui pourrait être impliquée dans la révision, la documentation, l'enquête, la résolution et la communication/confirmation. Intégration Communautaire Glengarry s'assurera que le processus de révision est exempt de toute contrainte ou intimidation ou biaisé, avant, durant ou après la révision.
- 2.5. Cette politique et procédures indiquant le processus de traitement des plaintes et rétroaction au sujet des services et soutiens d'Intégration communautaire Glengarry peut provenir:
  - 2.5.1. D'une personne ayant une déficience intellectuelle qui reçoit des services ou du soutien de l'agence
  - 2.5.2. D'une personne agissant au nom d'une personne ayant une déficience intellectuelle et qui reçoit des services et soutiens de l'agence
  - 2.5.3. Du grand public

### 3. BUT

- 3.1. Le but de cette politique est d'établir un processus pour la réception et le traitement des plaintes et rétroactions concernant les services et soutiens prodigués par Intégration Communautaire Glengarry.
- 3.2. Le processus de plaintes/rétroaction est un élément important dans la démarche d'assurance de la qualité d'Intégration communautaire Glengarry afin d'améliorer continuellement sa capacité à fournir des soutiens et services de grande qualité.

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Politique de traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b> 5 de 7			
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19	11	2007
			02	10	2012
			14	03	2017
			26	03	2019
			23	03	2021

3.3. Le processus de plaintes/rétroaction est indépendant et distinct des autres façons d'exprimer ses préoccupations, soit au niveau local ou plus généralement (Ombudsman de l'Ontario ou la Commission des droits de l'homme).

3.4. Cette politique inclue un processus encourageant un retour d'information, une résolution et une réponse aux plaintes concernant les services et soutiens de l'agence de la part des personnes ayant une déficience intellectuelle, des personnes agissant en leur nom et du grand public.

#### 4. DÉFINITIONS

4.1. La **rétroaction** peut être positive ou négative (incluant les plaintes) et est liée aux services et/ou soutiens fournis par Intégration communautaire Glengarry.

La rétroaction peut être sollicitée (comme des informations et commentaires recueillis lors d'un sondage de satisfaction ou d'une boîte de commentaires) ou non sollicitée (comme une lettre reçue d'une personne ou d'un membre de famille concernant les services ou soutiens fournis par l'agence). La rétroaction peut être formelle (comme un sondage ou une lettre tel qu'indiqué ci-dessus) ou informelle (comme une plainte verbale exprimée à un membre du personnel).

4.2. Une **plainte** traduit l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services et/ou soutiens fournis par Intégration communautaire Glengarry. Une plainte peut être exprimée par une personne ayant une déficience intellectuelle qui reçoit des services d'Intégration communautaire Glengarry, des personnes agissant en leur nom et du grand public et concerne les services et soutiens que l'agence fournit. Une plainte peut être faite de façon formelle (comme par une lettre écrite à l'agence) ou de façon informelle (comme par une plainte verbale exprimée à un membre du personnel). Une plainte n'inclue pas de commentaires sur des questions sans lien avec l'agence et des services et soutiens qu'elle fournit.

#### 5. FORMATION/MISE EN OEUVRE

5.1. Tel que requis, Intégration communautaire Glengarry fournira de la formation aux employés et autres afin de mettre en œuvre cette politique.

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Politique de traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b>	6 de 7		
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19	11	2007
			02	10	2012
			14	03	2017
			26	03	2019
			23	03	2021

5.2. Les nouveaux employés recevront une formation sur la politique de traitement des plaintes/rétroaction durant le processus d'orientation. La documentation sur la formation sera gardée dans un dossier de formation et dans le dossier de l'employé.

## 6. COMMUNICATION

6.1. L'équipe de gestion approuvera la politique et s'assurera que la politique est disponible dans un langage, une manière et un niveau de soutien qu'une personne ayant une déficience intellectuelle a besoin.

### 6.1.1. Employés

6.1.1.1. Cette politique et modifications seront affichées sur ADP. Tous les employés doivent suivre le processus d'approbation et de distribution des politiques en confirmant sur ADP qu'ils ont bien lu et comprennent cette politique

6.1.1.2. Toutes les politiques sont disponibles sur le système ADP.

### 6.1.2. Personnes qui reçoivent des services

6.1.2.1. Intégration Communautaire Glengarry Inc. veillera à ce que ce processus de plaintes/rétroaction soit facilement disponible et facilement compréhensible (langage simple) pour toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle. Toutes les personnes qui reçoivent des services seront mis au courant de cette politique et ses modifications lors de l'accueil initial durant le processus d'orientation et lors d'une formation de mise à niveau annuelle donnée par le groupe Interaction Glengarry et la personne responsable des formations à l'agence (déterminera le contenu et le lieu de la formation).

### 6.1.3. Grand public

6.1.3.1. Cette politique de traitement des plaintes/rétroaction sera affichée sur le site internet public de l'agence.

## 7. ÉVALUATION

7.1. Afin de promouvoir l'amélioration continue de la qualité, Intégration communautaire Glengarry procédera annuellement à une revue et analyse des plaintes et rétroactions reçues pour évaluer l'efficacité de ses politiques et procédures.

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Politique de traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b>	7 de 7		
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19	11	2007
			02	10	2012
			14	03	2017
			26	03	2019
			23	03	2021

7.2. L'agence procédera aussi à une revue et analyse des plaintes et rétroactions reçues afin d'examiner la nécessité de réviser toute autre politique et procédures que l'agence a déjà en place.

7.3. À la demande du ministère et faisant partie du processus ministériel de l'évaluation des risques, Intégration Communautaire Glengarry partagera l'information concernant le processus de plaintes/rétroaction et/ou concernant les plaintes/rétroactions




---

Danielle Duranceau  
Directrice générale

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Processus du traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b> 1 of 4			
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19 02 14 26 23	11 10 03 03 03	2007 2012 2017 2019 2021

## 1. PROCÉDURE

- 1.1. Intégration Communautaire Glengarry exige que les plaintes/préoccupations/questions soient abordées dès qu'elles surviennent et résolues, si possible, dans un effort pour fournir des services de qualité aux personnes qui reçoivent des services.
- 1.2. Les plaintes sont résolues de manière progressive.
- 1.3. Le plaignant doit, en premier lieu, parler avec l'employé d'Intégration communautaire Glengarry visé par la plainte.
- 1.4. Lorsqu'un règlement ne peut être obtenu à ce niveau, le plaignant a le droit de soumettre une plainte formelle par écrit pour examen officiel à un niveau supérieur.

## 2. TOUT EMPLOYÉ QUI REÇOIT UNE PLAINTÉ VERBALE OU PAR ÉCRIT

- 2.1. Doit agir dans les 24 heures après la réception de la plainte en :
  - 2.1.1. Aidant le plaignant à comprendre le processus de révision, incluant les attentes dues au fait que les plaintes sont traitées de manière progressive en commençant par une réponse initiale au niveau du personnel de première ligne.
  - 2.1.2. Essayant de résoudre le problème/plainte à la satisfaction du plaignant.

## 3. RÉPONSE INITIALE DE L'EMPLOYÉ DE PREMIÈRE LIGNE

- 3.1. Si l'employé de première ligne peut résoudre le problème à la satisfaction du plaignant, il doit documenter la plainte et le règlement par écrit dans AIMS. La plainte est automatiquement acheminée à l'assistante administrative qui avisera le directeur général. Une copie sera donnée au plaignant et le gérant du programme doit faire un suivi avec le plaignant.

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Processus du traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b> 2 de 4			
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19	11	2007
			02	10	2012
			14	03	2017
			26	03	2019
			23	03	2021

3.2. Si l'employé de première ligne est incapable de résoudre le problème, il doit porter la question, dans les plus brefs délais, à l'attention du gérant du programme concerné.

3.3. Les plaintes identifiées comme étant de sérieux problèmes de sécurité doivent être signalées immédiatement par l'employé et/ou le gérant afin d'éliminer/contrôler le danger.

#### 4. PROCESSUS D'EXAMEN FORMEL

##### 4.1. 1er niveau: Gérant

4.1.1. Dans le cas où le plaignant croit qu'une question litigieuse n'a pas été résolue d'une manière satisfaisante au niveau de l'employé de première ligne, une plainte formelle par écrit peut être soumise pour révision au gérant responsable du programme.

4.1.2. Le gérant examine la plainte et fournit une réponse au plaignant dans les plus brefs délais dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

4.1.3. La réponse est documentée par écrit dans AIMS. Automatiquement la plainte est acheminée à l'assistante administrative qui avisera le directeur général. Une copie sera donnée au plaignant et le gérant du programme doit faire un suivi avec le plaignant.

4.1.4. Dans le cas où le processus s'étendrait sur plus des 10 jours prévus, le gérant avisera le plaignant, par écrit, de la nouvelle date prévue.

##### 4.2. 2ième niveau: Directeur général

4.2.1. Dans le cas où le plaignant croit qu'une plainte n'a pas été résolue d'une manière satisfaisante au 1<sup>er</sup> niveau, il peut faire appel auprès du directeur général dans un délai de 30 jours suivant l'achèvement de la révision du 1<sup>er</sup> niveau.

4.2.2. Le directeur général doit préparer un rapport contenant:

4.2.2.1. Sa perception du problème

4.2.2.2. Les faits qu'il a obtenus

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Processus du traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b> 3 de 4			
		<b>ADOPTÉ:</b>	<b>JOUR</b> 01	<b>MOIS</b> 11	<b>ANNÉE</b> 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b>	19	11	2007
			02	10	2012
			14	03	2017
			26	03	2019
			23	03	2021

- 4.2.2.3. Les documents déjà au dossier
- 4.2.2.4. Les tentatives pour résoudre le problème
- 4.2.2.5. Les solutions proposées pour résoudre le problème
- 4.2.2.6. Toutes les recommandations pour prévenir toute nouvelle occurrence de ce problème
- 4.2.2.7. Il fera en sorte que le processus d'enquête est exempt de tout conflit d'intérêt entre la personne qui fait la plainte ou qui apporte une rétroaction et toute personne qui pourrait être impliquée dans la révision, la documentation, l'enquête, la résolution et la notification/confirmation. Il doit aussi s'assurer que le processus de révision est exempt de toute contrainte ou intimidation ou biaisé, avant, durant ou après la révision.
- 4.2.3. Le directeur général, dans les 10 jours après réception de la plainte et/ou appel, doit:
  - 4.2.3.1. Examiner la plainte et la décision du gérant
  - 4.2.3.2. Rendre sa décision par écrit au plaignant
  - 4.2.3.3. Dans le cas où le processus s'étendrait sur plus des 10 jours prévus, il avisera le plaignant, par écrit, de la nouvelle date prévue.
  - 4.2.3.4. Aviser le président du conseil d'administration de la plainte et son règlement.

#### 4.3. 3<sup>ième</sup> niveau: Conseil d'administration

- 4.3.1. Dans le cas où un plaignant croit que sa plainte n'a pas été résolue au 1<sup>er</sup> et au 2<sup>ième</sup> niveau, il peut faire appel auprès du président du conseil d'administration dans un délai de 30 jours suivant l'achèvement de la révision du 2<sup>ième</sup> niveau.
- 4.3.2. Le président du conseil administration, dans les 10 jours après réception de la plainte et/ou appel, doit :
  - 4.3.2.1. Examiner la plainte et la décision prise par le directeur général
  - 4.3.2.2. Rendre sa décision, par écrit, au plaignant et au directeur général
  - 4.3.2.3. Dans le cas où le processus s'étendrait sur plus des 10 jours prévus, il avisera le plaignant, par écrit, de la nouvelle date prévue.

#### 4.4. 4<sup>ième</sup> niveau: Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et

<b>SECTION</b> Services de soutien	<b>SUJET</b> Processus du traitement des plaintes/rétroaction 2021	<b>PAGE</b> 4 de 4 <b>ADOPTÉ: JOUR MOIS ANNÉE</b> 01 11 2005
P:\4 - SUPPORT SERVICES\SUPPORT SERVICES\Complaint Feedback Process Policy 2021.docx		<b>RÉVISÉ:</b> 19 11 2007 02 10 2012 14 03 2017 26 03 2019 23 03 2021

communautaires

- 4.4.1. Dans le cas où un plaignant croit que sa plainte n'a pas été résolue au 1<sup>er</sup>, 2<sup>ième</sup>, et 3<sup>ième</sup> niveau, il peut faire appel auprès du gérant des programmes du Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

# ORGANIGRAMME DU PROCESSUS

