

<b>SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE</b>			
Manuel	Organisme	Numéro	<b>O 2.05</b>
Section	Opérationnel	Page	1
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

## 1. POLITIQUE

L'organisme s'engage à offrir des services de qualité en français et en anglais. Il reconnaît le droit d'être entendu de tout enfant, jeune ou adulte qu'il prend en charge. À cette fin, l'organisme donnera l'occasion aux personnes prises en charge et à leurs proches de fournir une rétroaction, d'exprimer des préoccupations ou de formuler des plaintes.

Il est possible que le grand public ou la clientèle aient des commentaires ou ne soient pas satisfaits de ce qui suit :

- la qualité d'un service offert ou non offert, ou encore la langue dans laquelle le service est offert ;
- le comportement ou les décisions d'un membre du personnel ;
- les pratiques, les politiques ou les procédures de l'organisme ;
- les normes d'accessibilité du service à la clientèle, ou
- la protection de la vie privée ou la confidentialité.

Les services de soutien communautaire Inspire apprécient recevoir les commentaires de ses utilisateurs concernant les services qu'ils proposent. Toute rétroaction sous forme de plainte sera traitée conformément aux procédures décrites dans la présente politique.

### Définitions :

La « rétroaction » peut être positive ou négative (y compris une plainte) et est liée aux services ou aux soutiens fournis par l'organisme.

Une « plainte » est l'expression d'une insatisfaction liée aux services ou aux soutiens fournis par l'organisme. Une plainte peut être exprimée par toute personne qui reçoit des services et des soutiens ou par une personne agissant en son nom pour les clients ayant une déficience intellectuelle.

La présente politique relative à la rétroaction et aux plaintes est publiée sur le site Web d'Inspire à l'adresse suivante : [www.inspire-sdg.ca](http://www.inspire-sdg.ca).

<b>SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE</b>			
Manuel	Organisme	Numéro	<b>O 2.05</b>
Section	Opérationnel	Page	2
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

## **2. OBJECTIF**

L'objectif de cette politique est de fournir des informations sur la manière de traiter la rétroaction et les plaintes ainsi que de donner au personnel des lignes directrices sur la manière de faciliter l'expression des commentaires, des préoccupations ou des plaintes.

## **3. CHAMP D'APPLICATION**

Cette politique s'applique à tout le personnel.

## **4. RESPONSABILITÉS**

Il incombe à l'organisme d'indiquer sur son site Web les coordonnées à utiliser par le grand public pour demander des renseignements, faire part de commentaires ou déposer une plainte. La personne qui reçoit des commentaires ou une plainte doit y donner suite si le problème relève de sa responsabilité ou transmettre la plainte au supérieur approprié pour qu'il prenne les mesures qui s'imposent.

Il incombe à l'organisme de fournir à sa clientèle, aux parents et aux personnes tutrices un aperçu de ses services, de sa mission, de sa vision et des valeurs qui guident son travail, et de les informer de leur droit de formuler des commentaires ou de déposer une plainte s'ils ne sont pas satisfaits des services reçus.

Il incombe à la ou au gestionnaire des ressources humaines, de l'administration et de l'assurance de la qualité de mettre en œuvre des méthodes de mesure de la satisfaction de la clientèle et d'en faire rapport annuellement ou plus fréquemment, selon les besoins.

Il incombe au conseil d'administration d'examiner et d'approuver la présente politique à intervalles réguliers.

SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE			
Manuel	Organisme	Numéro	O 2.05
Section	Opérationnel	Page	3
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

## 5. PROCÉDURE

- 5.01** La nouvelle clientèle est informée des services offerts, de la vision, de la mission et des valeurs de l'organisme, ainsi que de la procédure à suivre pour présenter une rétroaction et déposer une plainte.
- 5.02** Toute rétroaction est la bienvenue, et ce, en tout temps. Toute personne ayant besoin d'aide pour présenter une rétroaction peut demander de l'aide à tout moment.
- 5.03** Si les services fournis par l'organisme vous paraissent insatisfaisants, vous pouvez déposer une plainte écrite. Avant de déposer une plainte écrite officielle, nous encourageons toute personne à parler avec le membre du personnel avec lequel elle travaille. Le personnel s'efforcera de résoudre personnellement toute plainte verbale dès sa réception. Si la plainte n'est pas résolue, le membre du personnel doit fournir le formulaire de rétroaction et de plaintes de l'organisme, lequel sera transmis au supérieur approprié. Si la personne a besoin d'aide pour remplir le formulaire pour déposer une plainte officielle, un membre du personnel qui n'est pas directement impliqué dans le cas peut être désigné pour l'aider à remplir le rapport.
- 5.04 Présenter une rétroaction (sans plainte officielle) :**  
L'organisme apprécie recevoir des commentaires et encourage les clients et les particuliers à faire part de tout commentaire ou toute suggestion au sujet des services, qu'ils soient négatifs ou positifs en :
- parlant à un membre du personnel ou à la personne chargée du cas ;
  - en envoyant les commentaires par courriel à [feedback@inspire-sdg.ca](mailto:feedback@inspire-sdg.ca) ;
  - en déposant les commentaires écrits à la réception ;
  - en remplissant les sondages sur la satisfaction de la clientèle générés par l'organisme ;

<b>SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE</b>			
Manuel	Organisme	Numéro	<b>O 2.05</b>
Section	Opérationnel	Page	4
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

- en envoyant les commentaires par la poste au 26, chemin Montreal, Cornwall, Ontario, K6H 1B1 ou au 775, rue Campbell, Cornwall, Ontario, K6H 7B7.

Si les commentaires concernent un membre du personnel d'Inspire en particulier, cette personne sera informée des commentaires reçus. Inspire s'engage à fournir des services de qualité. Les commentaires négatifs permettront d'identifier et de résoudre toute préoccupation. Les commentaires positifs aideront l'organisme à comprendre ce qui fonctionne bien et à déterminer comment continuer à répondre aux besoins de ses clients.

Les conseillères et les conseillers en établissement donneront à tous les enfants pris en charge par la maison de répit de l'organisme l'occasion d'exprimer leurs préoccupations ou de formuler des plaintes comme suit :

- I. en présence des autres personnes prises en charge et du personnel d'Inspire ;
- II. en privé, auprès des conseillères et des conseillers en établissement ;
- III. en privé, auprès de la ou du gestionnaire de programme — Services en établissement, de relève et de soutien communautaire ;
- IV. en privé auprès de tout autre membre du personnel d'Inspire.

## **5.05 Présenter une rétroaction sous la forme d'une plainte :**

### **Étape 1 :**

- Tentez de discuter de votre plainte avec la chargée ou le chargé de cas avec qui vous faites affaire en vous adressant directement à elle ou à lui. Si la solution, les explications ou les raisons fournies ne sont pas satisfaisantes, demandez à parler à la personne qui supervise directement le programme.

<b>SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE</b>			
Manuel	Organisme	Numéro	<b>O 2.05</b>
Section	Opérationnel	Page	5
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

- Si la plainte concerne le mode de fonctionnement du service, demandez à la personne chargée du cas de vous diriger vers la ou le gestionnaire.

### **Étape 2 :**

- Si vous n'êtes pas satisfait ou satisfaite de la solution et des explications fournies après avoir parlé avec la personne chargée du cas et la ou le gestionnaire, vous pouvez soumettre une plainte écrite à la direction des programmes et des services en remplissant le formulaire de rétroaction et de plaintes qui accompagne cette politique.
- Toute plainte écrite doit comporter les informations suivantes :
  - votre nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel ;
  - la nature de la plainte ;
  - le nom du membre ou des membres du personnel concernés, s'il y a lieu ;
  - un exposé des faits ;
  - la date de la plainte ou de tout incident ;
  - la signature et les coordonnées de la personne déposant la plainte.
- La personne à la direction des programmes et des services accusera réception de votre rétroaction par écrit ou par téléphone dans les deux jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte écrite. Lorsque la plainte concerne le programme de répit familial, celle-ci contactera la personne plaignante pour accuser réception de la plainte dans les 24 heures qui suivent sa réception. Dans ce cas, la personne à la direction des programmes et des services et la ou le gestionnaire du programme détermineront si des mesures immédiates peuvent être prises pour résoudre la plainte dans les 24 premières heures. Si rien ne peut être fait pour résoudre la plainte, ils devront déterminer si la personne plaignante a besoin d'un soutien quelconque pour être en mesure de participer au processus d'examen des plaintes.

<b>SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE</b>			
Manuel	Organisme	Numéro	<b>O 2.05</b>
Section	Opérationnel	Page	6
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

Si la personne plaignante en fait la demande, elle sera tenue au courant du statut de l'examen de la plainte.

- Dès réception de la plainte, la personne à la direction des programmes et des services se penchera sur celle-ci, mènera une enquête, y apportera une solution et vous fournira une réponse écrite dans un délai de 7 à 10 jours ouvrables. Celle-ci informera également la directrice générale de la situation et des mesures prises pour enquêter et résoudre la plainte.
- Une plainte qui parvient à l'étape 2 doit être signalée comme un rapport d'incident grave, conformément aux directives du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC).

### **Étape 3**

- Si les résultats de la réponse écrite fournie à l'étape 2 sont insatisfaisants, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès de la directrice générale ou la personne qui la représente dans les 10 jours qui suivent la date indiquée dans la correspondance écrite qui vous a été fournie à l'étape 2.
- La directrice générale ou la personne qui la représente vous répondra par écrit ou par téléphone, si nécessaire, dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte.
- Une plainte qui parvient à l'étape 3 doit être signalée ou faire l'objet d'un suivi dans le cadre d'un rapport d'incident grave, conformément aux directives du MSESSC.

### **Étape 4**

- Si les résultats de la réponse écrite fournie à l'étape 3 sont insatisfaisants, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès du conseil d'administration de l'organisme dans les 10 jours qui suivent la date indiquée dans la correspondance écrite qui vous a été fournie à l'étape 3.
- Une réponse vous sera fournie par la personne qui préside le conseil d'administration ou la personne qui la représente,

SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE			
Manuel	Organisme	Numéro	O 2.05
Section	Opérationnel	Page	7
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

par écrit ou par téléphone si nécessaire, dans les 15 à 20 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte.

- Une plainte qui parvient à l'étape 4 doit être signalée ou faire l'objet d'un suivi dans le cadre d'un rapport d'incident grave, conformément aux directives du MSESSC.

#### Étape 5 :

- Si les résultats de la réponse écrite fournie à l'étape 4 sont insatisfaisants, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès de la superviseure ou du superviseur de programme du ministère approprié, selon le programme financé dont il est question (ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ou ministère du Procureur général). Les coordonnées des personnes-ressources seront fournies lorsque la plainte atteindra l'étape 5.

Il convient de souligner que lorsque des enquêtes approfondies et de longue durée doivent être envisagées ou lorsqu'il existe des circonstances exceptionnelles, les délais indiqués dans les différentes étapes peuvent être prolongés.

#### 5.06 **Rétroaction portant sur les normes d'accessibilité du service à la clientèle**

La rétroaction ou les plaintes reçues au sujet des normes d'accessibilité du service à la clientèle seront traitées conformément aux procédures décrites dans la présente politique.

#### 5.07 **Rétroaction portant sur la langue utilisée**

En tant qu'organisme ayant des programmes officiellement désignés en vertu de la Loi sur les services en français de l'Ontario, Inspire s'engage à fournir des services en français et à en assurer l'accessibilité, la qualité et la disponibilité continue pour les communautés desservies. La rétroaction ou les plaintes reçues au sujet des services en français seront traitées conformément aux procédures décrites dans la présente politique.

<b>SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE</b>			
Manuel	Organisme	Numéro	<b>O 2.05</b>
Section	Opérationnel	Page	8
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

### **5.08 Commentaires publiés sur les médias sociaux**

Les publications qui reflètent une expérience personnelle avec les services Inspire sont considérées comme des « commentaires ». En pareil cas, l'employé qui a pris connaissance de la publication signalera ce commentaire à la ou au gestionnaire approprié et en informera la ou le gestionnaire des ressources humaines, de l'administration et de l'assurance de la qualité. Un suivi de courtoisie peut être effectué en dehors des médias sociaux. Selon le contenu des propos, l'organisme peut décider de demander la suppression de la publication et la ou le gestionnaire ou la personne à la direction peut demander un suivi auprès de la personne qui a publié le commentaire.

### **5.09 Fournir une rétroaction ou une plainte de façon anonyme**

Toute rétroaction ou plainte reçue de façon anonyme sera examinée par la ou le gestionnaire du programme concerné et/ou la personne à la direction des programmes. L'information sera prise en considération et une intervention pourra être entreprise ou non, en fonction de la nature de la rétroaction ou de la plainte. Aucun suivi ou processus par étapes ne sera effectué du fait qu'il est impossible de déterminer la provenance de l'information ou de connaître la situation de la personne concernée.

### **5.10 Dossiers de rétroaction et de plaintes :**

- Tous les commentaires fournis à Inspire seront conservés par chaque service dans un dossier de rétroaction et de plaintes. Quand des commentaires sont reçus, la date de réception sera consignée de même que les réponses fournies concernant les commentaires reçus.
- Les dossiers de rétroaction renferment toute la correspondance, les notes, les démarches, les examens et les conclusions relatifs aux commentaires.
- Les dossiers de rétroaction sont confidentiels et ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées conformément à la



<b>SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE INSPIRE POLITIQUE ET PROCÉDURE</b>			
Manuel	Organisme	Numéro	<b>O 2.05</b>
Section	Opérationnel	Page	9
Sujet	<b>RÉTROACTION ET PLAINTES</b>	Entrée en vigueur	1er février, 2022
Émis par	Directrice générale	Date de révision	
Remplace		Cycle de révision	3 ans

réglementation sur la protection de la vie privée et aux personnes concernées par le commentaire ou la plainte.

- Lorsque la personne plaignante et Inspire parviennent à un accord mutuel ou lorsque toutes les conclusions ont été fournies à la personne plaignante, c'est la fin du traitement de la plainte.
- La ou le gestionnaire des ressources humaines, de l'administration et de l'assurance de la qualité recueillera, analysera et rendra compte des données relatives à toute rétroaction reçue. Tous les détails liés aux commentaires resteront strictement confidentiels.
- Toute rétroaction reçue sera examinée par les membres du conseil d'administration et la directrice générale afin de contribuer à l'amélioration du fonctionnement des services.

## **6. ANNEXE**

Formulaire de rétroaction et de plaintes