**Objet**

Centres d’Accueil Héritage (« CAH ») vise à fournir un environnement de services qui favorise la sécurité, le traitement respectueux, le bien-être et l'écoute des clients et des employés, stagiaires, contractuels et bénévoles. La politique relative aux plaintes et compliments des clients, aidants ou de la famille permet à CAH de recevoir des informations précieuses et d’apprendre des clients et des divers intervenants. CAH privilégie une gestion intégrée de l’amélioration continue de la qualité et une gestion proactive des risques dans le cadre d’une approche systémique centrée sur une culture de respect et d’équité qui reflète ses valeurs.

**Champ d’application de cette politique**

Cette politique fournit l'occasion de rapporter un compliment, de résoudre un conflit ou une plainte de façon efficace et équitable sans crainte de représailles. Cette politique comprend la procédure et les étapes que tout employé doit suivre à la réception d’une observation, d’une plainte ou d’un compliment fait par un client.

**Politique**

Cette politique soutient le droit des clients, des aidants et de la famille de CAH de déposer une plainte ou de soumettre des observations ou des compliments par rapport aux services fournis ou autres situations liées à CAH. Les membres du personnel encouragent les clients à fournir une rétroaction concernant les services dans un climat de confiance et de sécurité et y donne suite dans un environnement de non-culpabilité. Les clients ne devraient jamais hésiter à faire une plainte de peur de sanctions qui pourraient s’ensuivre.

La politique de CAH en matière de traitement des plaintes assure les éléments suivants:

• **Équité et confidentialité**. Les plaintes ou compliments recevront une attention particulière et seront traités avec la plus grande confidentialité avec les parties concernées, en se basant sur des valeurs fondamentales de respect de l’individu et de justice. Le processus sera équitable pour le plaignant et les membres du personnel. Une gestion efficace des plaintes améliore grandement la satisfaction de la clientèle et fait partie intégrante de la gestion des risques.

• **Flexibilité et efficacité**. Toute plainte verbale est traitée dans les meilleurs délais, au sein du programme ou du service en question. Toutes les plaintes formulées par écrit ou par courriel font l’objet d’une évaluation approfondie et impartiale et seront traitées dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

**Procédure de gestion des compliments**

Tous les compliments reçus verbalement, par téléphone, par écrit ou par courriel sont acheminés à la Direction des programmes de CAH pour enregistrement au registre des compliments. Les compliments de nature verbale sont rapportés par écrit par l’employé à qui ils ont été présentés. Dans une culture de reconnaissance du personnel (voir xxx - reconnaissance des membres du personnel) et de promotion de la qualité de vie au travail, il est important de partager les bons mots et les compliments reçus à l’ensemble du personnel. Ainsi, si ce compliment a été recueilli par une autre personne que celle visée par le compliment, une copie du compliment reçu peut être transmise à l’employé concerné (avec une copie à son dossier) ou au service dont il est fait mention. Les compliments peuvent aussi être partagés lors de rassemblements du personnel ou encore être publiés dans les communications écrites de CAH et partagés avec le Conseil d’administration (« Conseil ») lors du rapport de la direction générale concernant la qualité des services

**Procédure de gestion des plaintes**

Lorsque nécessaire, un membre du personnel peut fournir au client la brochure expliquant la politique des plaintes pour les clients afin que celui-ci prenne connaissance de la procédure à suivre.

**Étape 1 : enregistrement de la plainte au registre des plaintes**

Le membre du personnel qui prend connaissance de la plainte la rapporte à la Direction des programmes pour enregistrement au registre des plaintes.

**Étape 2 : instruction de la plainte**

* **Étape 2.1 - Plainte traitée selon le processus informel – résolution à l’amiable après plainte orale**

Étant donné que la majorité des plaintes formulées par les clients ou les membres de la famille sont traitées au sein des programmes par le personnel de première ligne, le client est encouragé à en parler directement avec la personne concernée, ce qui permet parfois de régler la situation rapidement sans passer par les canaux officiels. Le membre du personnel écoute attentivement la personne exprimant son insatisfaction et clarifie ses intentions ou attentes. Le membre du personnel voit s’il est possible de régler la situation sur le champ. Si oui, le membre du personnel prend les mesures nécessaires. Sinon, il en informe son superviseur. Des mécanismes de communication dans l'esprit de l'amélioration continue, permettront à l'administration de recevoir des rapports réguliers sur la satisfaction des clients et des suivis des employés afin de régler une situation.

* **Étape 2.2 - Plainte traitée selon le processus formel – résolution après saisie écrite et enquête**

Lorsque l’approche informelle n’est pas possible ou ne fonctionne pas, le client peut avoir recours au processus formel de traitement des plaintes, qui se déroule comme suit :

* Le superviseur reçoit la plainte, qu’elle soit verbale ou écrite (en utilisant le formulaire de plaintes pour les clients) ou le superviseur recueille les informations du membre du personnel, accuse réception de la plainte et assure les suivis nécessaires auprès du plaignant.
* Une discussion ou une rencontre avec la personne plaignante, tout en lui assurant la confidentialité de cette démarche, est nécessaire afin de bien comprendre la situation. Si le superviseur juge qu’une plainte a un potentiel de poursuite judiciaire ou d’attention médiatique, il avise immédiatement la Direction générale qui avisera la présidence du Conseil, ce à l'intérieur du partage des risques concernant CAH.
* Une enquête sera entreprise afin de valider la pertinence ou la non-pertinence de procéder à un suivi formel. Dans un premier temps, le superviseur évaluera le mécontentement du client, en discutera avec le membre du personnel avec qui il y aura question d'évaluer si des ajustements concernant les services sont possibles afin de répondre au problème. Le superviseur visera, dans la mesure du possible, le rétablissement de la communication entre le client et la personne ciblée par la plainte.
* Si cette démarche s’avère impossible, le superviseur conduira une enquête plus approfondie afin de déterminer les mesures à entreprendre et ce, en fonction de la nature et de la gravité de la plainte.
* Les suivis, qui peuvent comprendre une revue de dossier, des entrevues avec les membres du personnel, un entretien avec le client ou sa famille, doivent être complétés dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
* Le superviseur peut demander le soutien du service des ressources humaines lorsqu’il n’a pu régler la plainte ou s’il désire être appuyé et guidé dans sa démarche.

**Étape 3 : communication des résultats de l’enquête**

Une fois les décisions prises, un suivi sera exercé auprès de la personne ciblée par la plainte et le plaignant sera avisé. La plainte, la procédure d’enquête, les interactions et les mesures prises seront consignées et conservées de façon confidentielle dans un dossier d’enquête pour référence ultérieure en cas de suivi.

**Étape 4 : possibilité de recours et processus de révision**

* Si le plaignant n’est pas satisfait des résultats de l’enquête, il peut recourir à un appel auprès du Conseil de CAH, par l’entremise de la Direction générale.
* Toute demande de révision du dossier doit être déposée auprès de la Direction générale par le superviseur dans les dix (10) jours suivant la réception de l’avis des résultats de l’enquête.
* La Direction générale accuse réception de la plainte dans les deux (2) jours ouvrables suivant son dépôt, en utilisant les gabarits de lettres de réponse.
* Si le plaignant estime que la plainte n'a pas été résolue dans les discussions avec la direction générale et nécessite une intervention du Conseil d’administration, il engage le processus de plainte formelle en préparant et déposant une plainte officielle écrite au Conseil d’administration.
* Le Conseil d’administration examinera les informations et déterminera les prochaines étapes telles que :
  + avoir une discussion avec le plaignant et / ou de l'intimé (ensemble ou séparément) (s’il y a un intimé, le cas échéant) afin d’obtenir des preuves ou des informations nouvellement découvertes qui pourront survenir au cours de la discussion; ou
  + mener une enquête officielle. La question en cause ne doit pas procéder à une enquête officielle si la preuve est insuffisante ou la question n’est pas suffisamment grave pour justifier une enquête formelle.
  + Si la question est soumise à une enquête officielle, le Président du Conseil d’administration mènera l'enquête en consultation avec les membres du Conseil d’administration. Le but de l'enquête formelle sera de récupérer des informations sur la plainte et de tirer des conclusions quant à savoir si les allégations factuelles ont été étayées.
* La décision du Conseil sera finale et sans autre recours au sein de CAH.

**Directives de traitement des plaintes**

* **Confidentialité**. Toute documentation recueillie dans le cadre des procédures établies par les présentes est assujettie à la *Loi sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée*. Dans la mesure du possible, CAH maintiendra la confidentialité des rapports, des plaintes, des déclarations des témoins et des autres documents produits, conformément à la présente politique et aux directives administratives qui en découlent.
* **Tenue des dossiers**. Tout document de résolution d’une plainte formelle (p. ex., une réprimande écrite) est versé au dossier du membre du personnel et gardé pendant une période de trois (3) ans. Si l’enquête démontre qu’une personne impliquée dans le processus a agi de mauvaise foi, un exemplaire des mesures disciplinaires imposées est aussi versé au dossier de l’employé et conservé pour la même période.
* **Registre des plaintes**. La Direction des programmes maintient un registre des plaintes à jour pour chaque programme et service et une analyse est faite annuellement dans le but de cerner des lacunes systématiques et d’augmenter la qualité des services offerts, de pair avec le mécanisme d’évaluation des services.
* **Registre des compliments**. La Direction des programmes maintient un registre des compliments à jour pour chaque programme et service et une analyse est faite annuellement dans le but de cerner les bonnes pratiques et d’augmenter la qualité des services offerts, de pair avec le mécanisme d’évaluation des services.
* **Accessibilité du service à la clientèle**. Pour toute plainte liée à l’accessibilité des services à la clientèle, veuillez-vous référer à la politique RH-001-120 Accessibilité.
* **Services en français de CAH**. Pour toute plainte liée aux services en français, veuillez-vous référer à la politique RH-000-70 Langue de travail.

**Rapport sommaire au Conseil**. Dans le contexte de la qualité et des risques, la Direction générale évaluera les plaintes et les compliments dans le contexte de la qualité et des risques dans son rapport mensuel auprès du Conseil.

**Conséquences en cas de non-respect de cette politique et de la procédure**

La non application de cette politique et procédure empêche CAH d’identifier les opportunités d’amélioration, ou de reconnaissance de la qualité de ses programmes. Ceci pourrait aussi engendrer des communications du plaignant avec le Conseil pour des situations qui n'ont pas été gérées par l'administration.

**Définitions**

* **Plainte** : commentaire négatif, critique ou préoccupation formulé par un client ou un membre de la famille, un aidant ou un visiteur au sujet de services prodigués à la suite d’un problème, un incident, une situation particulière ou bien concernant l’accessibilité du service à la clientèle (réf. *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*) ou encore les services en français (réf. *Loi sur les services en français de l’Ontario*). La plainte peut être informelle (sous forme orale) ou formelle (sous forme écrite) mais fait, dans les deux cas, l’objet d’un enregistrement au registre des plaintes.
* **Compliment** : commentaire positif, louange ou remerciement particulier formulé par un client, un membre de la famille ou un aidant ou un visiteur sur les services, un employé, une équipe ou un programme.
* **Observation** : terme général pour désigner une plainte ou un compliment.
* **Membre du personnel** : tous les employés de CAH, soit les employés permanents et contractuels, bénévoles, stagiaires et étudiants.
* **Client** : toute personne qui reçoit ou qui a reçu des services de CAH.

**Ressources et outils**

* Registre des plaintes
* Registre des compliments
* Brochure : « Déposer une plainte »
* Formulaire de plaintes pour les clients
* Gabarits de lettres de réponse

**Politiques et procédures pertinentes**

**Politiques clients**

* PROG-000-25 Consentement éclairé
* PROG-000-40 Incidents et accidents
* PROG-000-45 Divulgation d'événements indésirables
* PROG-002-50 Prévention d'abus et violence
* PROG-002-60 Comportements réactifs
* PROG-002-80 Événements sentinelles
* PROG-000-60 Suppression du service en cas de violence ou de situation dangereuse (à venir)
* PROG-003-010 La procédure de plaintes pour les clients

**Politiques RH**

* RH-001-60 Assurance qualité
* RH-001-110 Droits et responsabilités des clients
* RH-001-120 Accessibilité
* RH-005-45 Comportement inacceptable
* RH-007-50 Confidentialité
* RH-007-60 Discrimination
* RH-007-70 Harcèlement au travail
* RH-007-80 Prévention de la violence au travail
* RH-007-90 Protection des renseignements personnels
* RH-007-100 Protection des renseignements personnels de santé
* RH-010-10 Gestion de risque