

	MANUEL DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE CLINIQUE	Approuvé : Équipe de direction Mise en œuvre : janvier 2002 Date de révision : janvier 2024 Date de réexamen : janvier 2024
Introduction		1-30

Plaintes

Politique

Chaque enfant ou parent recevant des services à Vanier a le droit d'exprimer ses préoccupations s'il /elle n'est pas satisfait(e) des services fournis ou s'il/elle estime que ses droits ont été violés, notamment en cas de harcèlement présumé sous quelque forme que ce soit (voir Manuel d'administration - Lutte contre le harcèlement, 4-35). Des informations écrites concernant la procédure de plainte sont fournies au moment de la procédure d'admission. Les professionnels/les de la communauté peuvent également exprimer leurs préoccupations lorsqu'ils/elles estiment que les services fournis à un client ou une cliente n'ont pas été satisfaisants, ou s'ils/elles ont l'impression d'avoir rencontré des difficultés à travailler avec le personnel professionnel de Vanier. D'autres membres de la communauté peuvent également exprimer leurs préoccupations, en fonction de la nature de leurs contacts avec l'organisme. Les enfants et/ou les personnes chargées de s'occuper d'eux/elles qui signalent une plainte ne doivent faire l'objet d'aucune mesure de représailles ou de sanction. En outre, le signalement de la plainte n'entraînera aucune entrave à la prise en charge. Le/la client/e et/ou la personne qui s'occupe de lui/elle ont la possibilité de demander l'intervention de leur personne ressource ou de toute autre personne susceptible de les aider et de les soutenir dans le cadre de la procédure de dépôt d'une plainte.

Les préoccupations sont traitées de manière progressive au sein de l'organisme et des efforts sont faits pour s'engager dans une résolution mutuelle des problèmes à chaque étape de la procédure. Les préoccupations sont entendues et traitées aussi rapidement que possible à chaque étape de la procédure. Les problèmes sont traités selon les étapes suivantes. Si une personne d'un échelon supérieur est la première à recevoir un problème, elle a la possibilité de renvoyer la question à une personne appropriée d'un échelon inférieur ou de traiter le problème immédiatement. En cas d'absence de la personne qui devrait normalement recevoir le problème à un niveau donné, la procédure passe à l'étape suivante. Dans des cas exceptionnels, la direction générale peut décider de passer outre les étapes précédentes de la procédure de plainte, lorsque la nature de la plainte est jugée très sérieuse.

Les plaintes concernant les opérations de l'organisme déposées par des membres du grand public (non-clients de l'organisme) peuvent être dirigées vers n'importe quel/le responsable de Vanier et, selon le cas, peuvent également impliquer des représentants/es de la direction de Vanier, y compris la direction générale.

Définition

Aux fins de la présente politique, une plainte formelle est une préoccupation qui répond à un ou plusieurs des critères suivants :

1. la personne exprimant la préoccupation a demandé une procédure de plainte formelle en vue de résoudre le problème (il ne s'agit pas simplement d'exprimer un mécontentement ou de demander une dérogation aux procédures opérationnelles standard) ; ou
2. elle est portée au niveau de la direction (étape 3) parce qu'elle n'a pas été résolue à une étape antérieure ou qu'elle a fait l'objet d'une plainte externe (étape 5) ; ou
3. est jugée par la personne qui la reçoit ou par tout responsable à qui elle est transmise comme étant suffisamment sérieuse pour être traitée comme une plainte formelle.

Suivi des plaintes formelles

Toutes les plaintes officielles sont consignées dans un registre central tenu par l'assistant/e de direction. Le/la premier/ère gestionnaire qui prend connaissance d'une plainte officielle est tenu/e de remplir le formulaire de plainte (formulaire n° Gen. 108). Ce formulaire enregistre les détails de la plainte, le type de plainte, les mesures prises et le résultat (y compris si la plainte a été renvoyée à l'extérieur de l'organisme). Ce formulaire est remis à l'assistant/e de direction lorsque la plainte est résolue ou clôturée.

Ce formulaire est remis à l'assistant/e de direction lorsque la plainte est résolue ou clôturée par la direction générale. La Direction de l'amélioration de la qualité fournit des résumés annuels de ce registre à l'équipe de valorisation, à l'équipe de direction et au conseil d'administration.

Procédure de plainte concernant les clients/es bénéficiant de services de proximité

Étape 1

La personne qui exprime une préoccupation indique verbalement ou par écrit la nature de son inquiétude. Le personnel informe le/la client/e et le/la responsable des soins de la possibilité de demander l'intervention de leur personne-ressource ou de toute autre personne susceptible de les aider et de les soutenir dans le cadre de la procédure de plainte. La personne-ressource ou le/la représentant/e peut être désigné/e par le/la responsable des soins ou Vanier peut travailler avec le/la client/e et/ou le/la responsable des soins pour les jumeler avec un/e représentant/e approprié/e en fonction de leurs besoins et de leurs préférences. Le/la client/e et/ou la personne dispensant les soins peut déterminer comment il/elle souhaite que la personne-ressource ou toute autre personne qu'il/elle a choisie soit impliquée dans les procédures relatives à la plainte.

Le membre du personnel qui reçoit la préoccupation doit répondre dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

À l'étape 1, le/la travailleur/euse de première ligne ou tout autre membre du personnel concerné tente de résoudre le problème directement. Si la personne qui exprime le problème ne souhaite pas interagir directement avec le membre du personnel concerné, le processus peut passer directement à l'étape 2. La procédure est documentée sous la forme d'une note de cas qui comprend les informations suivantes : La nature du problème, les personnes impliquées dans la résolution du problème, les mesures prises pour résoudre le problème, le résultat du processus et toute action ultérieure nécessaire.

Si le problème ne peut être résolu à l'étape 1, le membre du personnel informe son/sa supérieur/e hiérarchique pour qu'il/elle entame l'étape 2, et informe la personne qui a exprimé la préoccupation que l'affaire passera à l'étape 2.

Si une préoccupation répond à la définition d'une Plainte formelle, le membre du personnel qui reçoit la plainte en informera son/sa supérieur/e hiérarchique, quelle que soit l'issue de la plainte. Le/la supérieur/e hiérarchique est chargé/e de veiller à ce que la plainte fasse l'objet d'un suivi approprié.

Étape 2

Le/la supérieur/e hiérarchique prend contact avec la personne qui a fait part de ses préoccupations et organise un entretien téléphonique ou en face à face. Le contact doit être tenté dans les cinq jours ouvrables suivant la notification du début de l'étape 2. Le/la supérieur/e hiérarchique peut décider d'interroger le personnel et d'examiner tout document pertinent afin de contribuer à la résolution du problème. Si la résolution mutuelle du problème n'aboutit pas, le/la supérieur/e hiérarchique peut faire une recommandation à la personne concernée sur la manière de régler l'affaire. Le processus est documenté sous la forme d'une lettre adressée à la personne exprimant le problème. Les mêmes informations que celles requises pour l'enregistrement à l'étape 1 sont incluses dans la lettre.

Si le problème ne peut être résolu à l'étape 2, il est porté à l'étape de la Plainte formelle. Le/la supérieur/e hiérarchique informe le/la directeur/rice responsable et la personne déposant la plainte que l'étape 3 va être entamée. Le/la supérieur/e hiérarchique remet au directeur ou à la directrice le formulaire de plainte formelle.

Étape 3

Le/la directeur/trice organise un entretien avec la personne qui a formulé la plainte. Le contact est tenté dans les trois jours ouvrables suivant la notification de l'ouverture de l'étape 3. Les méthodes utilisées sont les mêmes qu'à l'étape 2. La lettre est envoyée à l'auteur/e de la plainte et le/la directeur/trice ajoute ses notes au formulaire de plainte.

Si le problème n'est toujours pas résolu à l'issue de l'étape 3, le/la directeur/trice notifie la direction générale qu'il convient d'entamer l'étape 4 et informe l'auteur/e de la plainte qu'il s'agit de la dernière étape de la procédure de traitement des plaintes.

Étape 4

La direction générale contacte et interviewe la personne qui a déposé la plainte. Le contact est tenté dans les deux jours ouvrables suivant la notification du début de l'étape 4. La direction générale s'efforce, dans la mesure du possible, de résoudre le problème avec la personne qui a déposé la plainte. Si cette démarche n'aboutit pas, la direction générale prend une décision finale qu'elle présente à l'auteur/e de la plainte et lui envoie une lettre. La direction générale ajoute ses notes au formulaire de plainte. La direction générale informe le conseil d'administration de toute plainte parvenue à l'étape 4.

Procédure de traitement des plaintes concernant les clients/es des programmes en résidence

1. Le jour de l'admission, la procédure de conformité est passée en revue avec le/la client/e et son parent/tuteur. Le personnel passe en revue avec le/la client/e et son parent/tuteur les processus relatifs à ce qu'est une conformité et à la manière de la mettre en œuvre. Le jour de l'admission, le/la client/e et son parent/tuteur reçoivent une copie de la procédure de conformité, ainsi que les ressources supplémentaires suivantes. Le personnel informe le/la client/e et le/la responsable des soins de la possibilité de demander l'intervention de leur personne ressource ou de toute autre personne susceptible de les aider et de les soutenir dans le cadre de la procédure de plainte. La personne-ressource ou le/la représentant/e peut être désigné/e par le/la responsable des soins, ou Vanier peut travailler avec le/la client/e et/ou le/la responsable pour le mettre en contact avec un/e représentant/e approprié/e en fonction de ses besoins et de ses préférences. Le/la client/e et/ou le/la dispensateur/trice de soins peut déterminer comment il/elle souhaite que la personne-ressource ou toute autre personne qu'il/elle a choisie soit impliquée dans les procédures relatives à la plainte.

[Connais tes droits pendant la prise en charge.pdf](#)

[Demandez à l'ombudsman.pdf](#)

[Gen. 211 i vous avez une plainte.pdf](#)

2. Le membre du personnel ou le/la gestionnaire consignera toute plainte dans un registre central tenu par l'assistant/e de direction. Le/la premier/ière gestionnaire qui prend connaissance d'une plainte formelle est tenu/e de remplir le formulaire de plainte (formulaire n° Gen. 108). Ce formulaire enregistre les détails de la plainte, le type de plainte, les mesures prises et le résultat (y compris si la plainte a été renvoyée à l'extérieur de l'organisme). Ce formulaire est remis à l'assistant/e de direction lorsque la plainte est résolue ou clôturée par la direction générale. Le/la directeur/trice de l'amélioration de la qualité fournit des résumés annuels de ce registre à l'équipe de valorisation, à l'équipe de direction et au conseil d'administration.
3. Accuser réception d'une plainte dans les 24 heures suivant sa réception.
4. Dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte, déterminer, le cas échéant, les mesures immédiates à prendre pour répondre à la plainte et, le cas échéant, les aides dont l'enfant pris en charge ou la personne déposant la plainte peuvent avoir besoin pour participer à la procédure d'examen des plaintes.
 5. Informer la personne de l'état d'avancement du processus de révision :
 - a. si la personne le demande, et

- b. à tout autre moment nécessaire pour garantir que la personne reçoive une mise à jour sur la révision au plus tard quinze jours après la réception de la plainte par le prestataire de services et, par la suite, à des intervalles n'excédant pas quinze jours.
- c. *Remarque : cette exigence ne s'applique pas si la plainte a été déposée de manière anonyme.
6. Lorsque cela est nécessaire et approprié, veiller à ce que les plaintes soient examinées et traitées par une personne autre que celle à l'égard de laquelle la plainte a été déposée.
7. Consigner les mesures prises en réponse à la plainte dans le dossier de l'enfant au sujet duquel la plainte a été déposée.
8. Fournir des efforts raisonnables pour s'assurer que toute personne informée des résultats de l'examen des plaintes comprend ces résultats.
9. Dans tous les cas, évaluer s'il existe des mesures qui pourraient être mises en œuvre pour éviter que la même violation ne se reproduise et mettre en œuvre ces mesures, s'il est établi au cours de l'examen qu'il y a eu violation des droits d'un enfant pris en charge.

Indépendamment du fait que la plainte concerne un/e client/e bénéficiant de services de proximité ou d'un programme de soins en résidence

Les personnes qui expriment une plainte sont encouragées à utiliser la procédure de plainte interne de l'organisme, étapes 1 à 4. Si la personne choisit de ne pas le faire, elle peut demander que ses préoccupations ou ses plaintes soient examinées en dehors de l'organisme.

Cette révision externe peut être demandée par la personne, par écrit, à l'une des entités suivantes :

Le bureau local du :

Ministère de la santé

Supervision de programme
217 York Street
London, Ontario N6A 1B7
519-438-5111, poste 3307

OU

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Supervision de programme
217 York Street
London, Ontario N6A 1B7
519-438-5111, poste 3222

OU

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

2 Bloor Street East, Suite 1400 34 Toronto, Ontario M4W 1A8
1-800-387-0073 (en Ontario)
TDD/TTY: 416-325-7539
FAX: 416-325-9195
www.ipc.on.ca