



<b>Politique :</b>	<b>Politique de plainte officielle</b>		
<b>Section de politique :</b>	<b>Droits des personnes desservies</b>	<b>Date d'approbation :</b>	<b>Le 26 septembre 2017</b>
<b>Approbation :</b>	<b>Présidence-direction générale</b>	<b>Date de réexamen, de révision :</b>	

<b>Justification</b>	<p>Le Réseau de traitement des enfants (RTE) encourage les familles à fournir une rétroaction et à porter officiellement plainte le cas échéant, sans craindre que le service n'en subisse de conséquences négatives. La présente politique établit le processus de soumission de plainte officielle et la façon dont le RTE travaillera de concert avec ses partenaires pour résoudre de telles plaintes. La politique remplace la politique de relations familiales adoptée en 2011.</p>
<b>Application</b>	<p>Cette politique porte sur toute plainte officielle déposée par les clients et les familles ou les fournisseurs de soins.</p> <p>Définitions :</p> <p>a) <b>Question ou préoccupation</b> : Un client ou une famille peut exprimer une plainte ou une préoccupation portant sur une question ou un défi pouvant être réglé lors d'une discussion à la satisfaction de la personne, ou l'intention n'est pas de présenter une plainte officielle.</p> <p>b) Une <b>plainte officielle</b> se définit comme plainte reçue par écrit ou lorsque le client ou la famille a indiqué l'intention de déposer une plainte officielle à régler et la personne qui reçoit une telle plainte la transpose sous forme écrite.</p> <p>c) Toute plainte concernant les normes physiques, d'exploitation et de sécurité du service que le RTE juge grave doit être signalée au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ) au titre d'incident grave ou d'incident spécial grave dans les délais indiqués.</p> <p>Les suivantes ne sont pas comprises dans la portée de cette politique :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Questions ou préoccupations pouvant être réglées au moyen de la politique <b>Stakeholder Suggestions and Feedback Policy</b></li><li>• Les plaintes portant sur la vie privée relèvent de la procédure <b>Privacy Complaint Procedure</b></li><li>• Les plaintes en provenance d'employés sont traitées par la politique <b>Employee Complaints Policy</b></li><li>• Le processus de préoccupation des partenaires sont prises en considération dans l'<b>Entente de partenariat</b>.</li></ul>
<b>Politique</b>	<p>Le RTE reconnaît les droits et responsabilités des clients/familles à porter plainte officiellement et encourage les clients et leurs familles/fournisseurs de soins à exprimer toute plainte ou préoccupation afin de régler les questions en temps</p>



opportun.

Aucune question, préoccupation ou plainte officielle reçue n'entraînera des répercussions négatives ni d'obstacles au service du client ou de la famille.

Le RTE est responsable de la mise en œuvre d'un processus de résolution de plainte qui :

- est claire et compréhensible;
- est d'accès facile pour tout client et intervenant;
- est apte à réagir aux plaintes des clients;
- conduit à l'amélioration.

On encourage les clients et familles à discuter de leurs plaintes et préoccupations directement avec le fournisseur assurant la prestation du service. Si le client ou la famille est mal à l'aise de discuter de la plainte ou de la préoccupation avec le fournisseur de service ou s'il est impossible de régler la plainte, il est possible de déposer une plainte officielle auprès de l'organisme du fournisseur ou du RTE. Les partenaires du réseau ayant conclu une entente avec le RTE pour la prestation de services doivent informer le RTE de toute plainte officielle reçue. En cas de plainte officielle reçue au RTE, ce dernier communiquera avec l'organisme partenaire sous contrat et l'engagera à travailler de concert pour régler la plainte.

On peut présenter toute plainte officielle au moyen du formulaire de plainte en ligne affiché sur le site Web du RTE, ou la consigner par écrit ou la soumettre par télécopieur au 905 773-7090 ou bien à [feedback@ctnsy.ca](mailto:feedback@ctnsy.ca). La plainte doit inclure les détails tels que la personne concernée, la date et l'heure, le lieu et les coordonnées de la personne qui dépose la plainte. Le client ou la famille peut recourir à un défenseur ou autre assistant lors du dépôt d'une plainte et le processus d'enquête ultérieur. Une personne qui souhaite déposer une plainte officielle peut appeler le RTE en soulignant la nécessité que la personne recevant la plainte consigne la plainte par écrit en son nom et en confirme le contenu.

Les plaintes sont enregistrées dès la réception, puis acheminées à la direction ou au gestionnaire approprié, en prévision d'une enquête qui sera lancée dans les 5 jours ouvrables.

Si la plainte n'est pas réglée au cours de cette phase initiale, elle fait l'objet d'examen par la direction ou la direction-présidence générale (PDG) le cas échéant. La phase suivante prévoit les mesures qui s'imposent pour régler la plainte dans les 4 à 6 semaines. S'il y a lieu, les mesures peuvent inclure le



	<p>recours à une aide extérieure indépendante.</p> <p>Le RTE informera la personne qui a porté plainte, par écrit, de toute mesure entreprise pour régler la plainte. S'il est impossible de régler la plainte, le RTE informera la personne qui a porté plainte, par écrit, des conclusions de l'enquête.</p> <p>Le RTE présente un rapport trimestriel au comité de la qualité sous forme de résumé et d'analyse récapitulatif par écrit des plaintes officielles, et présente un rapport annuel ou au besoin au conseil d'administration. Le rapport recense les domaines où les améliorations sont requises et les mesures à prendre pour améliorer le service à la clientèle et le rendement (c.-à-d. formation).</p>
<b>Procédures</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La politique est publiée sur le site Web du RTE et dans SharePoint à un endroit visible, et est inséré dans le guides des services du RTE <i>Your Guide to Services at Children's Treatment Network</i> (en anglais).</li><li>2. Tout membre du personnel et fournisseur de service encourage les clients et familles à discuter de leurs questions ou préoccupations directement avec leur fournisseur de service. Ces préoccupations pourraient ne pas donner lieu à une plainte officielle, mais le fournisseur de service documentera la préoccupation et les mesures prises dans le dossier électronique partagé du client.</li><li>3. La soumission de plaintes se fait par le biais du formulaire en ligne sur le site Web RTE-SY, par écrit ou par télécopieur au 905 773-7090 ou bien à <a href="mailto:feedback@ctnsy.ca">feedback@ctnsy.ca</a>. On peut soumettre une plainte sous tout format qui énumère les détails requis, et au besoin, une personne qui porte plainte peut téléphoner au RTE pour que la plainte soit transcrite. En cas de réception de plainte par tout autre moyen, cette dernière sera immédiatement acheminée à l'adjoint administratif.</li><li>4. Dans les 2 jours ouvrables (ou au besoin dans le cas d'un incident grave), l'adjoint administratif doit :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Enregistrer la plainte dans le registre de plainte qui se trouve sur le disque M du RTE.</li><li>b. Si ce n'est déjà fait, accuser réception de la plainte auprès de la personne qui l'a présentée.</li><li>c. Réacheminer la plainte à la direction ou au gestionnaire approprié.</li><li>d. Si la plainte est jugée grave selon la Politique en matière d'incident grave, elle fera l'objet d'un rapport au PDG ou à la direction des programmes et des services aux fins de signalement au MSEJ.</li></ol></li><li>5. Dans les 5 jours ouvrables, la direction ou le gestionnaire qui reçoit la plainte communique avec les suivantes pour indiquer qu'une plainte a été reçue :<ol style="list-style-type: none"><li>a. la personne qui dépose la plainte officielle;</li><li>b. l'organisme (ou les organismes) fournisseur(s) de service pertinent(s).</li></ol></li></ol>



	<p>6. La direction ou le gestionnaire réunit les renseignements sur la plainte et mène une enquête au besoin. L'enquête peut inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. examen du dossier électronique partagé du client;</li><li>b. entrevue avec les intervenants concernés, y compris le client, la famille et le(s) fournisseur(s) de service et les superviseurs associés;</li><li>c. discussion auprès des partenaires du réseau au sujet du programme ou des questions de service systémiques.</li></ul> <p>7. La résolution est enregistrée et la plainte est fermée de manière satisfaisante ou est signalée au membre approprié de l'équipe de haute direction. Si la résolution est liée à une question de rendement d'un membre du personnel contractuel, la politique de gestion du rendement de l'employeur a préséance.</p> <p>8. La direction, le gestionnaire ou le PDG approprié informe la personne qui dépose la plainte des mesures à prendre, s'il y a lieu, et la solution à la plainte est consignée au registre des plaintes. Ces renseignements sont partagés avec les fournisseurs de service concernés et peuvent être inscrits au dossier électronique partagé du client. Si la personne qui dépose la plainte a communiqué avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, il faut également communiquer les mesures à prendre à la personne-ressource au ministère.</p> <p>9. La direction de la planification et de l'évaluation présente un rapport de toute plainte officielle sous forme d'analyse sommaire au comité de la qualité chaque trimestre, et au conseil d'administration dans le cadre du rapport annuel de conformité. L'analyse sert également à orienter la planification en matière de risque, d'accessibilité, de qualité, de formation et de planification budgétaire et d'exploitation, le cas échéant.</p> <p>10. Les plaintes, et tout particulièrement les leçons retenues, peuvent être soulevées au groupe clinique ou opérations du système ou autre groupe de travail en collaboration aux fins de discussion des améliorations à apporter à l'échelle du réseau.</p>
<p><b>Références / documents connexes (LIENS)</b> <i>(liens internes et externes)</i></p>	<p>Sauf indication contraire, ces documents sont publiés en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">HR Manual: Employee Formal Complaint</a></li><li><a href="#">HR Employee Suggestions and Feedback Policy</a></li><li>Entente de partenariat</li><li><a href="#">Privacy: CTN Information Sharing and Management Policy</a></li><li><a href="#">Privacy: CTN Privacy Complaint Procedure</a></li><li><a href="#">Client Rights and Responsibilities</a></li><li><a href="#">Stakeholder Suggestions and Feedback Policy</a></li><li>Rapport d'incident grave et Rapport spécial d'incident grave</li></ul>