



Politique	Politique de plainte officielle		
Section de politique :	Droits des personnes desservies	Date d'approbation :	Le 26 septembre 2017
Approbation :	Présidence-direction générale	Date d'examen/de révision :	Le 17 décembre 2020

But	<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.</p>
Application	<p>Cette politique porte sur toute plainte officielle déposée par les clients et les familles ou les fournisseurs de soins.</p> <p><u>Définitions :</u></p> <p>a) Question ou préoccupation : 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) Plainte officielle : 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>Les suivantes ne sont pas comprises dans la portée de cette politique :</p> <ul style="list-style-type: none">• Questions ou préoccupations pouvant être réglées au moyen de la politique Stakeholder Suggestions and Feedback Policy (Politique sur les suggestions et la rétroaction des intervenants)• Toute plainte portant sur la vie privée relève de la procédure Privacy Complaint Procedure (Procédure de plainte en matière de protection de la vie privée)• Les plaintes en provenance d'employés sont traitées par la politique Employee Complaints Policy (Politique de plainte officielle des employés)• Les préoccupations des partenaires sont abordées dans la Partnership Agreement (Entente de partenariat).
Politique	<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 opportun.</p> <p>Aucune question, préoccupation ou plainte officielle reçue n'entraînera des répercussions négatives ni d'obstacles au service du client ou de la famille.</p> <p>La politique de plainte officielle est :</p> <ul style="list-style-type: none">• claire et compréhensible;• d'accès facile pour tout client et intervenant;• apte à réagir aux plaintes des clients;• à l'appui de l'amélioration de la qualité.



Politique	Politique de plainte officielle		
Section de politique :	Droits des personnes desservies	Date d'approbation :	Le 26 septembre 2017
Approbation :	Présidence-direction générale	Date d'examen/de révision :	Le 17 décembre 2020

Procédures	<ol style="list-style-type: none">1. La Politique officielle sur les plaintes sera publiée sur le site Web et le site SharePoint du RTE.2. On encourage les clients et familles à discuter de leurs plaintes et préoccupations directement avec le fournisseur assurant la prestation du service.3. 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.4. Les fournisseurs 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 contractuel pour travailler conjointement au règlement de la plainte.5. Les fournisseurs doivent documenter les plaintes selon les procédures de leur organisme.6. Les plaintes officielles peuvent être soumises comme suit :<ul style="list-style-type: none">• directement à un membre de l'équipe de direction du RTE qui documentera la plainte;• par le biais du formulaire de plainte en ligne sur le site Web du RTE, ou la consigner par écrit et la soumettre à feedback@ctnsy.ca ou par télécopier au 905 773-7090• La plainte doit inclure les détails tels que les personnes concernées, les dates et les heures, les lieux et les coordonnées de la personne qui dépose la plainte.7. 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.8. La personne qui reçoit la plainte dirigera la plainte vers le dirigeant approprié du RTE aux fins de réponse.9. Le dirigeant du RTE qui répond à la plainte doit :<ul style="list-style-type: none">• Confirmer avec la personne qui déposera la plainte qu'elle enquêtera et qu'elle/il lui reviendra;• Ajouter la plainte au registre : M:\Risk\Reporting\Complaints\Complaint Log• Ouvrir une enquête sur la plainte dans un délai de cinq jours ouvrables.• Examiner la documentation pertinente, interroger les personnes appropriées et prendre d'autres mesures nécessaires pour conclure l'enquête.10. Si la plainte n'est pas réglée au cours de cette phase initiale, elle fait l'objet
-------------------	--



Politique	Politique de plainte officielle		
Section de politique :	Droits des personnes desservies	Date d'approbation :	Le 26 septembre 2017
Approbation :	Présidence-direction générale	Date d'examen/de révision :	Le 17 décembre 2020

	<p>d'examen par la direction des programmes et services qui demandera la participation de la direction-présidence générale (PDG), le cas échéant. La phase suivante prévoit les étapes qui s'imposent pour régler la plainte dans les 4 à 6 semaines. S'il y a lieu, les mesures peuvent inclure le recours à une aide extérieure indépendante.</p> <ol style="list-style-type: none">11. Le RTE informera la personne qui a porté plainte, par écrit, des résultats de l'enquête et des mesures de suivi, le cas échéant.12. Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite de la réponse, elle peut porter la plainte à la PDG.13. Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite de la réponse de la PDG, elle peut porter la plainte au conseil d'administration du RTE.14. Le RTE documentera l'issue du processus dans le registre des plaintes.15. Lorsqu'une plainte répond aux critères d'un incident grave tel que défini par les Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, le RTE signalera cette plainte selon la Serious Occurrence Reporting Policy (Politique sur le signalement des incidents graves).16. Si la personne qui dépose la plainte a communiqué avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, il faut communiquer les constatations de l'enquête et les mesures à prendre à la personne-ressource au ministère.17. Deux fois par an, le RTE présentera un rapport au comité de la qualité du conseil d'administration sous forme de résumé et d'analyse récapitulatif par écrit des plaintes officielles. Ce rapport comprend un inventaire de tous les domaines à améliorer et les plans d'action de suivi, le cas échéant.18. Les tendances en matière de plaintes peuvent être présentées aux groupes clinique ou d'exploitation du système ou à d'autres groupes de travail de collaboration, afin de discuter des améliorations à apporter au niveau du réseau.
--	--



Politique	Politique de plainte officielle		
Section de politique :	Droits des personnes desservies	Date d'approbation :	Le 26 septembre 2017
Approbation :	Présidence-direction générale	Date d'examen/de révision :	Le 17 décembre 2020

Références / documents connexes (LIENS) <i>(liens internes et externes)</i>	<p>HR Employment Terms & Conditions - Employee Formal Complaint (Conditions d'emploi RH - Plainte officielle des employés)</p> <p>HR Standards - Employee Suggestions and Feedback Policy (Normes RH - Politique sur les suggestions et la rétroaction des employés)</p> <p>CTN Partnership Agreement and Declaration Revised 2019 (Entente de partenariat et déclaration du RTE révisés 2019)</p> <p>Privacy: CTN Information Sharing and Management Policy (Protection de la vie privée : Politique d'échange et de gestion de l'information du RTE)</p> <p>Privacy: CTN Privacy Complaint Procedure (Protection de la vie privée : Procédure de plainte en matière de protection de la vie privée du RTE)</p> <p>Client Rights and Responsibilities (Droits et responsabilités des clients)</p> <p>Stakeholder Suggestions and Feedback Policy (Politique sur les suggestions et la rétroaction des intervenants)</p> <p>H&S: Serious Occurrence Reporting (Santé et sécurité : Rapports d'incidents graves)</p>
---	---



Politique	Politique de plainte officielle		
Section de politique :	Droits des personnes desservies	Date d'approbation :	Le 26 septembre 2017
Approbation :	Présidence-direction générale	Date d'examen/de révision :	Le 17 décembre 2020