

Plaintes

Politique

Chaque enfant ou parent qui reçoit des services de Vanier a le droit d'exprimer ses préoccupations s'il est insatisfait des services offerts ou s'il estime que ses droits ont été violés, y compris le harcèlement présumé de quelque forme que ce soit (voir le Manuel d'administration - Anti-harcèlement, 4-35). Des informations par écrit concernant la procédure de plaintes sont fournies au moment du processus de réception. Les professionnels de la communauté peuvent également exprimer des préoccupations lorsqu'ils estiment que les services fournis à un client n'ont pas été satisfaisants ou qu'ils ont l'impression qu'il y avait des difficultés à travailler avec le personnel professionnel de Vanier. D'autres membres de la communauté peuvent également exprimer leurs préoccupations, selon la nature de leur contact avec l'agence.

Les préoccupations sont traitées de manière progressive au sein de l'organisation et des efforts sont déployés pour résoudre les problèmes, à chaque étape de la procédure. Les préoccupations sont entendues et traitées le plus rapidement possible, à chaque étape de la procédure. Les préoccupations seront traitées selon les étapes suivantes. Si une personne à un échelon supérieur est la première personne à recevoir une préoccupation, la personne qui la reçoit a le pouvoir discrétionnaire de renvoyer la question à la personne appropriée à un échelon inférieur ou de répondre immédiatement à cette préoccupation. Dans le cas où la personne qui recevrait normalement la préoccupation à un niveau particulier est absente, on passera à l'étape suivante du processus. Dans des circonstances exceptionnelles, le directeur exécutif peut choisir de contourner les étapes antérieures de la procédure de plaintes, lorsque la nature de la plainte est jugée très grave.

Définition

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

- 1) la personne qui a fait part d'une préoccupation a demandé un processus de Plainte officielle en vue de résoudre le problème (et a non simplement exprimé son insatisfaction ou fait une demande d'exception à l'égard des procédures opérationnelles normalisées); ou
- 2) est escaladée au niveau du directeur (étape 3) parce qu'elle n'a pas été résolue à une étape antérieure ou elle est passée directement à une plainte externe (étape 5); ou
- 3) est jugée, par la personne qui reçoit la préoccupation ou par tout gestionnaire à qui elle est signalée, comme étant de nature suffisamment grave pour être traitée en tant que Plainte officielle.

Suivi des Plaintes officielles

Toutes les Plaintes officielles sont consignées dans un registre central tenu à jour par l'adjoint(e) de direction. Le premier gestionnaire qui prend connaissance d'une Plainte officielle est tenu de remplir le Formulaire de plainte (n ° de réf. du formulaire Gen. 108). Ce formulaire enregistrera les détails de la plainte, le type de plainte, les mesures qui ont été prises et les résultats (y compris si la plainte a été renvoyée à l'extérieur de l'agence). Ce formulaire est fourni à l'adjoint(e) de direction lorsque la plainte est résolue ou fermée par le directeur exécutif. Le directeur de l'amélioration de la qualité fournit des résumés annuels de ce registre à l'équipe d'analyse de la valeur, à l'équipe de direction et au conseil d'administration.

Procédure

Étape 1

La personne qui exprime une préoccupation indique, verbalement ou par écrit, la nature de sa préoccupation.

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 travailleur principal, ou tout autre membre du personnel concerné, tentera de résoudre le problème directement. Si la personne qui exprime une préoccupation ne souhaite pas interagir directement avec le membre du personnel concerné, on passera directement à l'étape 2 du processus. Le processus devra être documenté dans une note de cas qui comprendra les informations suivantes : la nature de la préoccupation, les personnes impliquées dans la résolution de problèmes, les mesures qui ont été prises pour résoudre le problème, le résultat du processus et toute autre action nécessaire.

Si le problème ne peut pas être résolu à l'étape 1, le membre du personnel avisera son superviseur de procéder à l'étape 2 et informera la personne qui a exprimé la préoccupation que cette affaire passera à l'étape 2.

Si une préoccupation correspond à la définition d'une Plainte officielle, le membre du personnel qui reçoit la plainte en informera son superviseur, peu importe le résultat de la plainte. Le superviseur est responsable de s'assurer que la plainte est suivie correctement.

Étape 2

Le superviseur contactera la personne qui a exprimé une préoccupation et planifiera un entretien téléphonique ou en face à face. Un contact doit être tenté dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis que l'étape 2 a commencé. Le superviseur pourra choisir d'interviewer le personnel et d'examiner toute documentation pertinente qui permettra de trouver une résolution. Si une résolution mutuelle des problèmes ne réussit pas, le superviseur pourra recommander à la personne une façon de régler cette affaire. Le processus sera documenté sous forme d'une lettre à la personne qui a exprimé la préoccupation. La même information, requise pour l'enregistrement à l'étape 1, sera incluse dans la lettre.

Si le problème ne peut pas être résolu à l'étape 2, la préoccupation sera transformée en Plainte officielle. Le superviseur avisera le directeur responsable et la personne qui dépose la Plainte que l'étape 3 sera déclenchée. Le superviseur remettra au directeur le formulaire de Plainte officielle.

Étape 3

Le directeur organisera une entrevue avec la personne qui a exprimé la plainte. Un contact doit être tenté dans les trois jours ouvrables suivant la notification que l'étape 3 a commencé. Les mêmes méthodes qu'à l'étape 2 seront utilisées. La lettre sera envoyée à la personne qui a déposé la plainte, et le directeur ajoutera ses notes au formulaire de plainte.

Si le problème n'est toujours pas résolu après l'étape 3, le Directeur informera le Directeur exécutif que l'étape 4 sera déclenchée et informera la personne faisant la réclamation que l'étape finale de la procédure de plainte a été atteinte.

Étape 4

Le directeur exécutif contactera et interrogera la personne qui a déposé la plainte. Un contact doit être tenté dans les deux jours ouvrables suivant la notification que l'étape 4 a commencé. Dans la mesure du possible, le directeur exécutif fera des efforts pour résoudre le problème avec la personne qui a exprimé la plainte. Si cela ne produit pas une résolution, le directeur exécutif prendra une décision finale et la présentera à la personne qui a déposé la plainte, en lui envoyant une lettre. Le directeur exécutif ajoutera ses notes au formulaire de plainte. Le directeur exécutif informera le conseil d'administration de toute plainte qui a atteint l'étape 4.

Étape 5

Les personnes qui formulent une plainte sont encouragées à utiliser la procédure interne de l'agence pour le Traitement des plaintes, étapes 1 à 4. Si la personne choisit de ne pas le faire, elle pourra demander que ses préoccupations ou plaintes soient examinées à l'extérieur de l'agence. Cette personne pourra demander une révision externe en écrivant à l'une des personnes suivantes :

Le bureau local du :

**Ministère des Services à l'enfance et à la
jeunesse**

Superviseur de programme
217, rue York
London (Ontario) N6A 1B7
(519) 438-5111, poste 3149

OU

**Le Bureau de la défense des services à
l'enfance et à la famille**

Ministère des Services à
l'enfance et à la jeunesse
5e étage, Suite 503
250, ave. Davisville
Toronto (Ontario) M7A 1G2
(416) 325-5669

OU

**Le Bureau de l'intervenant provincial en
faveur des enfants et des jeunes**

401, rue Bay, Suite 2200
Toronto (Ontario) M7A 0A6
Tél. : (416) 325-5669 ou sans frais : 1-800-263-2841
Facsimile : (416) 325-5681 ATS : (416) 325-2648
Courriel : advocacy@provincialadvocate

Un enfant de 12 ans ou plus qui est en résidence peut s'opposer à son placement et demander un examen de son placement, en communiquant avec :

Réseau de coordination des services communautaires

171, ave. Queens, Suite 750
London (Ontario) N6A 5J7
(519) 438-4783