

S-105 PLAINTÉ DE LA CLIENTÈLE



Dans le but d'alléger le texte du présent document, le genre masculin est utilisé pour toute personne.

Version 6 approuvée le 16 octobre 2023

(auparavant DG-08)

Politique

Le personnel de Valoris s'engage à offrir à sa clientèle des services de qualité dans le respect de leurs droits garantis par les lois, les règlements et les politiques. Ces droits comprennent entre autres :

- Avoir un accès facile et dans un temps raisonnable aux services pour lesquels ils sont éligibles;
- Participer aux décisions qui les concernent, et en être informés;
- Avoir l'occasion de donner son consentement éclairé à recevoir des services;
- Recevoir les services dans la langue officielle de son choix;
- Obtenir l'accès à son dossier selon les lois et règlements en vigueur;
- Être assuré du respect de la confidentialité et de son information personnelle;
- Avoir la possibilité de porter plainte et avoir accès aux renseignements se rapportant à la procédure d'examen des plaintes;
- Être représenté, au besoin, par un conseiller juridique ou autre personne autorisée;
- Être traité avec courtoisie, équité, justice, compréhension et dans le respect de sa dignité et ses besoins;
- Recevoir des services dans un environnement approprié.

Si une personne est insatisfaite des interactions ou des services qu'elle a reçus chez Valoris, elle a le droit d'exprimer librement son opinion et ses critiques en s'adressant aux personnes appropriées. Une plainte peut être déposée sans faire l'objet d'aucunes représailles directe ou indirecte. Valoris s'engage à prendre les plaintes de la clientèle au sérieux et y voir une occasion d'améliorer ses services.

Le personnel doit répondre aux plaintes, inquiétudes ou désaccords de la clientèle ou autres personnes de la communauté selon les étapes énoncées dans la présente procédure. Cette politique fera l'objet d'une évaluation écrite au moins une fois tous les 12 mois afin d'évaluer à la fois :

- a) son efficacité;
- b) la nécessité d'y apporter des modifications en vue d'améliorer son efficacité.

Dans le cas d'un service de bien-être à l'enfance, un exemplaire de cette politique ainsi que les dépliants de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF), ci-après nommée Commission, peuvent être remis à la personne pour information. Le plaignant peut décider de présenter la plainte directement à la Commission en vertu de l'article 19 de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF). Il peut aussi présenter la plainte à la Commission à n'importe quelle étape de la procédure des plaintes à l'interne.

Procédure

1. Qui peut déposer une plainte?

Toute personne qui a fait une demande de services, pour lesquels elle est éligible, qui reçoit activement ou qui a reçu des services de Valoris et qui n'est pas satisfaite de la qualité des interactions ou des services peut porter une plainte qui sera traitée selon la présente politique.

2. Comment faire?

- 1.1 Une plainte peut être déposée par téléphone, lettre, télécopieur, courriel ou en personne à l'un de nos employés ou représentants.
- 1.2 Une plainte peut être dirigée vers n'importe quel service ou personne œuvrant au nom de Valoris, peu importe le poste qu'elle occupe. La plainte sera ensuite dirigée à la personne appropriée selon la procédure énoncée ci-dessous.
- 1.3 Dans le cas d'enfants ou de jeunes placés sous les soins de Valoris, une plainte concernant une violation de leurs droits peut être communiquée par la personne recevant des soins, ses parents ou un autre particulier à un parent d'accueil, à un employé de Valoris, ou à un autre représentant de Valoris, et ce, en privé ou en présence d'autres enfants ou adolescents.

3. Réception et traitement de la plainte

1. La clientèle est invitée à exprimer sa plainte directement à la personne concernée. Dans les cas où la clientèle ne se sent pas à l'aise de parler directement à la personne concernée, la plainte devrait être dirigée au supérieur immédiat de la personne concernée par la personne recevant la plainte. Dans le cas d'une plainte sur un service et qui ne concerne pas les actions d'un individu en particulier, la plainte doit être acheminée au membre de l'équipe de leadership le plus directement responsable du service visé par la plainte.
2. La personne recevant la plainte est responsable d'accuser réception de la plainte au plaignant au plus tard dans les 24 heures suivant sa réception. Ceci devrait être consigné au dossier de la personne plaignante si celle-ci a un dossier actif chez Valoris.
 - i. Dans le cas d'enfants ou de jeunes placés sous les soins qui se plaignent d'une potentielle entorse à leurs droits, la personne responsable doit aussi déterminer si des actions immédiates doivent être prises pour répondre à la plainte, ainsi que les soutiens que le plaignant pourrait nécessiter pour participer au processus de résolution de sa plainte.
3. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception, chaque plainte doit être examinée par la personne qui l'accueille pour évaluer sa recevabilité. L'analyse de recevabilité consiste à faire une évaluation préliminaire de la situation alléguée pour évaluer si:
 - i. La personne portant plainte est éligible à le faire;

- ii. Les faits allégués présentent une apparence suffisante de vraisemblance pour qu'il soit justifié d'entreprendre une démarche d'enquête complète;
 - iii. Cette analyse préliminaire permet de rapidement contenir les plaintes frivoles ou dénuées de toute chance d'être accueillies et de prendre les décisions appropriées pour gérer la situation.
4. Toute plainte recevable jugée grave ou rapportée aux médias est immédiatement signalée au directeur le plus responsable du service visé par la plainte. Le directeur général doit être avisé s'il y a la possibilité qu'une plainte de la clientèle se rende aux médias, et celui-ci doit, dans ce cas, informer le conseil d'administration. Certaines plaintes graves nécessitent également le signalement d'un incident grave au ministère concerné.
5. Au terme des cinq (5) jours ouvrables, la personne ayant évalué la recevabilité de la plainte doit communiquer au plaignant sa décision et des prochaines étapes le cas échéant. S'il est nécessaire de procéder à une enquête, celle-ci doit débuter au plus tard cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte et pourra s'échelonner sur trente (30) jours au maximum. Toutes les décisions et étapes sont consignées au dossier du client ayant porté plainte.
 - i. La personne qui confirme la recevabilité de la plainte au client doit également la documenter au répertoire central des plaintes de la clientèle en utilisant le formulaire à cet effet disponible sur Intranet.
6. Dans le cas où une démarche d'enquête est lancée, tous les quinze (15) jours, au minimum, suivant la réception de la plainte, le plaignant doit recevoir une mise à jour de l'examen de la plainte par le fournisseur de services et, par la suite, à des intervalles ne dépassant pas 15 jours. L'état d'avancement de l'examen de la plainte sera aussi donné à la personne l'ayant déposé à la demande ce cette dernière.
7. Les résultats finaux de l'enquête seront partagés au plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables après la fin de l'enquête.
8. Dans le cas de plaintes venant d'enfants ou jeunes sous les soins, on prend soin de compléter les étapes de débriefage selon les stipulations et échéanciers contenus en annexe de cette politique.

4. Résolution des plaintes

1. Comme stipulé à 3.8, la conclusion de la plainte sera partagée par écrit soit par lettre ou courriel sécurisé au plaignant l'informant du résultat. On fait les efforts raisonnables pour s'assurer que la personne informée du résultat de l'examen de la plainte le comprenne.
2. Si le plaignant est insatisfait de la conclusion de sa plainte, cette dernière sera portée à l'attention du membre de la direction le plus responsable du service ou de la personne visée par la plainte pour tenter de trouver une résolution.

3. Dans les circonstances où le plaignant demeure insatisfait suite à l'intervention d'un membre de la direction, on lui rappelle l'option de faire appel au comité interne de révision des plaintes et lui demande s'il désire y faire appel.
4. La conclusion du processus et les étapes prises sont documentées dans le document créé lors de la retenue initiale de la plainte.
5. Dans les circonstances où l'examen d'une plainte révèle des processus, pratiques ou éléments de fonctionnement de l'organisation qui devraient être améliorés; l'organisme doit évaluer si des mesures peuvent être mises en place pour empêcher que ce qui a mené à la plainte ne se reproduise. Si c'est le cas, l'organisme déploie les efforts nécessaires pour mettre en oeuvre ces mesures.
6. Une révision du registre des plaintes est fait sur une base annuelle pour en dégager les tendances et alimenter le processus d'amélioration continue de l'organisme.

5. Fonctionnement du comité interne de révision des plaintes

1. Un plaignant peut faire appel au comité interne de révision des plaintes s'il n'est pas satisfait du résultat de la plainte. Il peut en faire la demande ou nous pouvons lui suggérer cette étape en cas d'impasse. Pour les services en bien-être à l'enfance, les plaignants doivent présenter leur plainte sur le formulaire officiel du ministère qui est disponible au site web de Valoris et nous le transmettre par voie électronique ou papier. Le comité n'a pas de membriété fixe. Il sera composé au minimum d'un directeur nommé par la direction générale, d'une personne non employée de Valoris (généralement un membre du Conseil d'administration), et d'un autre membre de l'équipe de leadership Valoris qui n'a pas été impliqué dans le dossier concerné par la révision.
2. On avise la direction générale lorsque quelqu'un fait la demande d'accès au comité interne de révision des plaintes. L'admissibilité de la plainte doit être déterminée par un directeur, nommé par la direction générale, qui n'a aucun lien direct avec la plainte. C'est à la discrétion de la personne désignée de décider si la plainte est admissible pour une révision interne. Cette personne doit évaluer l'admissibilité de la plainte en fonction des efforts déployés pour résoudre la plainte au niveau des services directs et elle pourra diriger la plainte à nouveau à ce niveau, si elle juge qu'on n'a pas fait les efforts suffisants pour la résoudre.
3. Une réponse écrite doit être datée et envoyée au plaignant au plus tard sept jours après la date de réception de la plainte pour l'informer de l'admissibilité de la plainte. Dans ce document, nous devons indiquer si la plainte peut ou non faire l'objet d'un examen, les raisons soutenant notre décision, la date et l'heure à laquelle le comité interne d'examen des plaintes se réunira, ainsi que l'endroit où la réunion aura lieu; le nom de la personne-ressource à Valoris avec qui le plaignant peut communiquer, s'il a des questions. Pour établir l'admissibilité de la plainte, nous ne tiendrons compte que des faits en cause.
4. Si la plainte est admissible, une rencontre entre le plaignant et les membres du comité interne de révision des plaintes sera fixée dans les 14 jours suivant l'avis écrit d'admissibilité, à moins de circonstances atténuantes qui retarderaient cette

rencontre. Lors de la réunion, le plaignant peut être accompagné d'une personne de son choix. L'objectif est de rencontrer le plaignant pour voir si les parties peuvent régler la plainte et se mettre d'accord sur les étapes à venir.

5. Dans les 14 jours qui suivent la rencontre, le comité doit envoyer au plaignant un sommaire écrit des résultats de la réunion et des démarches convenues. La direction sera informée à cette étape. Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats et si la plainte est admissible (voir les conditions précitées), le plaignant peut faire appel à la décision à la Commission (CRSEF).
6. Si le plaignant est insatisfait des recommandations du comité de révision interne, le responsable du comité avisera le directeur général et le plaignant sera référé au superviseur de programme du Bureau régional du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Définitions

Plainte : Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction d'un client concernant les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir. Sauf exception, une plainte anonyme d'un client sera jugée non recevable; le superviseur du service où la plainte fut déposée s'assurera de la sécurité des personnes concernées, avant d'en disposer.

Annexe(s)

Plainte officielle des services en bien-être à l'enfance au comité interne de révision des plaintes - Commission (CRSEF) : [Présenter une plainte contre une SAE](#)

Références

- *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)*
- *Loi sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle, 2008*
- *S-202 Droits et responsabilités des enfants sous les soins de Valoris*