

Section : 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	Date de publication : Juin 2017 Remplace la politique : Avril 2016	Page : 1 de 5
Sujet : 2.08 PROCESSUS DE PLAINTE		

Objet

Anago encourage les personnes à lui faire parvenir des renseignements sur les pratiques illégales, les cas d'inconduite professionnelle et d'incompétence et les infractions aux politiques organisationnelles, et les assure que les signalements faits en bonne foi ne donneront lieu à aucune représailles. Anago tient également à assurer ces personnes qu'il protégera leur confidentialité, sauf exigence contraire de la Loi.

Le processus de plainte à Anago est un élément important de la prestation d'un soutien de qualité sensible et apte à répondre aux besoins des personnes qui reçoivent des services d'Anago, et le processus appuie en outre une amélioration continue de la qualité de la prestation des services. Les renseignements reçus dans le cadre du processus de plainte et de rétroaction peuvent aider Anago à prendre des mesures visant à mieux aider les personnes.

Pour les plaintes émanant des employés, des bénévoles et des étudiants, reportez-vous à la Politique 4.23 – Grievs. Pour les plaintes émanant des bénéficiaires des services, reportez-vous à la Politique 8.22 – Processus de plainte pour les bénéficiaires de services. Le processus de plainte n'est pas conçu pour les situations d'urgence. Dans ces situations, reportez-vous aux politiques 10.03 – Incidents graves et 8.06 – Prévention et signalement des abus.

Politique

Anago est résolu à fournir des services transparents, imputables et respectueux de la dignité et des droits des personnes et à gérer ses relations avec les familles et le public avec intégrité, courtoisie et professionnalisme.

Un élément essentiel de cet engagement est la disponibilité d'un processus officiel permettant aux bénéficiaires de services, à leur famille, à leurs défenseurs et au grand public de recevoir et de formuler une plainte ou toute autre forme de rétroaction à l'égard des services d'Anago.

Anago veillera à ce que le processus de plainte soit formulé en langage simple et mis à la disposition des bénéficiaires de services et de toute personne qui en fait la demande et l'affichera sur le site Web d'Anago (www.anago.on.ca). Une plainte écrite officielle n'est pas nécessaire pour lancer le processus de plainte, mais de la documentation écrite sera exigée, puisque toutes les plaintes sont étayées par des documents et examinées par le Conseil d'administration chaque année comme moyen d'évaluer l'efficacité des services et des activités d'Anago.

Toute plainte susceptible d'exposer Anago à un risque doit être signalée au Conseil d'administration au moment où la plainte est formulée.

Section : 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	Date de publication : Juin 2017 Remplace la politique : Avril 2016	Page : 2 de 5
Sujet : 2.08 PROCESSUS DE PLAINTE		

Tous les rapports de plainte sous forme d'Incident grave sont signalés au Conseil d'administration dans les récapitulatifs annuels.

Définitions :

On entend par « plainte » l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services et/ou des soutiens offerts par Anago. Une plainte peut être liée à des pratiques illégales, à des cas d'inconduite professionnelle ou d'incompétence et à des infractions aux politiques organisationnelles. Une plainte peut être formulée par les bénéficiaires de services ou une personne agissant en leur nom, ou par le grand public. Une plainte peut être formulée officiellement, comme dans une lettre, ou officieusement, comme une plainte formulée verbalement auprès d'un employé. Une plainte ne comprend pas la rétroaction sur les questions qui ne sont pas liées au services et/ou aux soutiens offerts par Anago.

On entend par « rétroaction » des commentaires positifs ou négatifs relatifs aux services et/ou aux soutiens offerts par Anago. La rétroaction peut être sollicitée (comme les commentaires recueillis dans le cadre d'un sondage sur la satisfaction) ou non et peut être formulée de manière officielle ou officieuse. La rétroaction négative doit être traitée comme une plainte.

Procédure

Lorsqu'une préoccupation ou une plainte est formulée, l'objectif consiste à s'assurer que la ou les personnes concernées règlent la préoccupation ou la plainte rapidement, dans la mesure où l'enjeu et les circonstances le permettent.

Renseignements sur la façon de formuler une plainte :

Anago doit veiller à ce que les renseignements sur le processus de plainte :

- soient disponibles en langage simple et affichés sur tous les sites;
- soient offerts sous forme imprimée;
- soient disponibles en ligne.

Toutes les plaintes demeureront confidentielles et n'entraîneront aucune représailles contre le plaignant. Anago accepte toute rétroaction afin de s'assurer que les soutiens offerts répondent efficacement aux besoins de chaque personne.

Section : 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	Date de publication : Juin 2017 Remplace la politique : Avril 2016	Page : 3 de 5
Sujet : 2.08 PROCESSUS DE PLAINTE		

Des renseignements sur les plaintes et rétroactions et sur le processus afférent doivent être fournis sur demande du Ministre ou conformément aux lignes directrices sur le signalement des incidents graves.

On doit tenir compte de tout conflit d'intérêt existant ou susceptible d'exister entre le plaignant et les personnes chargées de gérer et/ou de régler la plainte. Les étapes suivantes sont conçues pour promouvoir le règlement d'une plainte et doivent être respectées lorsque c'est possible ou approprié :

Section : 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	Date de publication : Juin 2017 Remplace la politique : Avril 2016	Page : 4 de 5
Sujet : 2.08 PROCESSUS DE PLAINTE		

Étape 1 : Réception de la plainte ou de la rétroaction

- a) Sous forme verbale par un employé, un membre du Conseil d'administration, un étudiant ou un bénévole d'Anago – La personne qui reçoit la plainte ou la rétroaction est responsable de consigner la plainte sur un Formulaire de plainte (GP 102) et d'en informer le directeur ou son remplaçant désigné.

Remarque : Les plaintes formulées par les bénéficiaires de services doivent être gérées conformément à la Politique 8.22 – Processus de plainte pour les bénéficiaires de services, en utilisant le Formulaire de plainte et de règlement individuel (BC 123).

- b) Par écrit – La personne recevant la plainte par écrit (courriel, lettre, etc.) est responsable de transmettre la plainte au directeur ou à son remplaçant désigné dès réception. Le directeur doit transmettre une copie de la plainte au directeur exécutif ou à son remplaçant désigné dès réception.

Étape 2 : Accusé de réception

Un directeur d'Anago ou son remplaçant désigné doit communiquer avec le plaignant dans un délai de trois (3) jours ouvrables et :

- accuser réception de la plainte,
- indiquer au plaignant les prochaines étapes et le temps nécessaire prévu pour répondre à la plainte ou à la rétroaction.

Étape 3 : Réponse

Des communications constantes, en personne ou par téléphone, seront entretenues et documentées avec le plaignant si le temps nécessaire pour répondre dépasse quatorze (14) jours ouvrables. On doit s'efforcer d'assurer un règlement rapide et efficace de la plainte. À cette étape, on doit donner au plaignant la possibilité d'organiser une réunion en personne ou par téléphone afin de discuter de la plainte et de son règlement.

On doit fournir au plaignant une réponse écrite portant sur le règlement convenu dans un délai de sept (7) à dix (10) jours ouvrables suivant la réunion.

Étape 4 a) : Règlement

On doit informer le directeur exécutif ou son remplaçant désigné de la plainte et lui en transmettre une copie dès réception de la plainte. On doit transmettre au directeur exécutif la réponse écrite concernant le règlement dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le directeur exécutif est responsable de signaler au Conseil d'administration toute plainte susceptible d'exposer Anago à un risque.

Section : 02 PLANIFICATION ET RENDEMENT ORGANISATIONNELS	Date de publication : Juin 2017 Remplace la politique : Avril 2016	Page : 5 de 5
Sujet : 2.08 PROCESSUS DE PLAINTE		

Si la plainte ne peut pas être réglée,

Étape 4 b) : Prochaines étapes

Si la plainte n'est pas réglée de manière satisfaisante, le processus de plainte se poursuivra sur demande écrite et les délais, les rôles et les responsabilités susmentionnés demeureront en vigueur. Les approches successives suivantes sont entreprises en communiquant avec les personnes suivantes :

- 1) avec le directeur exécutif si le plaignant n'est pas satisfait par la réponse du directeur; avec le Conseil d'administration si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse du directeur exécutif;
- 2) autres options le cas échéant : avocat, agent de probation, défenseur de l'enfant et de la famille (*Child and Family Advocate*), Commission de révision des placements sous garde du Tribunal de la jeunesse (jeunes sous garde seulement), Commission des droits de la personne, protecteur du citoyen provincial;
- 3) superviseur du programme :
 - ministère des Services sociaux et communautaires;
 - ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

Référence : Manuel des politiques et procédures 04 34, 08 01, 08 22, 10 03

Autorisé par : _____
Directeur exécutif

Date : Juin 2017