

S-105 PLAINTES DE LA CLIENTÈLE



Dans le présent document, les mots de genre masculin désignent toute personne.

Version 5 approuvée le 4 septembre 2018

(auparavant DG-08)

Objectif

Cette politique vise à expliquer les étapes à suivre en cas d'insatisfactions liées à un service reçu chez Valoris. Au-delà de la courtoisie, du respect et de la compréhension, les personnes qui reçoivent nos services ont des droits bien déterminés par différentes lois, règlements, politiques et lignes de conduite qui régissent chacun des secteurs de services.

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 :

- L'accès facile et dans un temps raisonnable aux services;
- La participation aux décisions qui les concernent et en être informés;
- Le consentement à recevoir des services;
- Les services dans la langue de son choix;
- L'accès ou non à son dossier;
- La confidentialité et la discrétion en lien avec un service reçu;
- La possibilité de porter plainte et avoir accès aux renseignements se rapportant à la procédure d'examen des plaintes;
- La représentation, au besoin, par un conseiller juridique ou autre personne autorisée.

Il arrive qu'une personne soit insatisfaite de la façon dont elle a été traitée à la demande d'un service et/ou de la qualité des services qu'elle a reçus. Elle a le droit d'exprimer librement son opinion et ses critiques concernant les services qu'elle reçoit ou devrait recevoir; elle a le droit de porter plainte sans faire l'objet d'aucunes représailles directes ou indirectes. 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 ci-après dans la procédure.

Le personnel n'a pas à suivre toutes les étapes de la procédure de plainte, si celle-ci peut se régler rapidement. Toutefois, si le désaccord persiste des étapes distinctes seront suivies selon une procédure claire et transparente pour le client. Il y aura des étapes de communications préétablies pour bien informer le client de la décision rendue en lien avec sa plainte.

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 LSEJF. Il peut aussi présenter la plainte à la Commission (CRSEF) à n'importe quelle étape de la procédure des plaintes à l'interne.

Procédure

1. Qui peut déposer une plainte?

- a. Toute personne qui reçoit ou demande de recevoir nos services et qui n'est pas satisfaite de notre façon de répondre ou d'offrir le service.

2. Comment faire?

- a. La personne peut porter plainte par téléphone, par lettre, par télécopieur, par Internet où se présenter à l'un de nos points de services. L'assistante administrative, ou tout autre employé de Valoris doit diriger la personne vers le superviseur de l'employé attitré au dossier visé ou au superviseur du jour sur place selon la nature de la plainte.
- b. Peu importe le poste qu'occupe la personne vers qui est dirigée la plainte, il faut encourager le plaignant à suivre les étapes et assurer l'impartialité du processus et éviter tout conflit d'intérêts.

3. Réception et traitement de la plainte

- a. Chaque plainte doit être examinée pour évaluer son fondement. Un accusé réception sera transmis au plaignant les vingt-quatre (24) heures suivant la réception de la plainte. Toute plainte doit être bien documentée et recevoir une attention immédiate.
- b. Suivant la réception de la plainte, l'employé ou le supérieur ont cinq (5) jours ouvrables pour communiquer au plaignant sa décision ou les prochaines étapes, s'il y a lieu (par ex., une enquête). S'il est nécessaire de procéder à une enquête, celle-ci doit débiter dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte et pourra s'échelonner sur trente (30) jours au maximum. Les résultats de l'enquête sont partagés au plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables après la fin de l'enquête.
- c. En premier, le plaignant devrait s'adresser à la personne visée et lui faire part de ses insatisfactions. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il pourra être dirigé au supérieur immédiat. Toutefois, nous pouvons comprendre que certains plaignants refusent de parler à la personne visée puisque ce sont ses actions qui sont à l'origine de sa plainte. Alors, le plaignant devrait s'adresser au superviseur de l'employé. Le superviseur peut décider, s'il y a lieu, de rencontrer le plaignant en présence ou non de l'employé visé.

- d. Si cette première étape n'aboutit pas à résoudre le problème, le plaignant pourra faire appel au directeur de services.
- e. Nous devons informer le plaignant de l'existence de la procédure d'examen des plaintes interne par le comité de révision des plaintes qui pourra donner suite à la plainte.
- f. Toute plainte jugée grave ou rapportée aux médias est immédiatement signalée à un directeur pour assurer le suivi. 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 en informer le conseil d'administration.
- g. Les plaintes en lien avec la LSEJF qui traitent des mêmes faits et décisions qui ont été tranchés au tribunal dans le passé ou qui sont en instance devant le tribunal de la famille ou autres tribunaux ne peuvent être reçues. Elles seront référées à l'avocat du plaignant ou celui-ci sera encouragé à obtenir les services d'un conseiller juridique.
- h. Les plaintes concernant un gestionnaire/superviseur doivent être acheminées directement à son supérieur immédiat. Si la plainte concerne un membre de l'équipe de direction, le directeur général sera responsable de gérer le processus de résolution de la plainte. Les plaintes au sujet du directeur général seront transmises en confidentialité au président du conseil d'administration.

4. Résultat des plaintes

- a. La conclusion de la plainte sera partagée par écrit soit par lettre ou courriel au plaignant l'informant du résultat.
- b. Une plainte sérieuse fondée (mauvais traitement, manque d'éthique, manquements aux politiques, etc.) concernant un employé pourra faire l'objet de mesures disciplinaires selon les politiques en vigueur à Valoris.

5. Fonctionnement du comité interne de révision des plaintes

- a. 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 disponible au site web de Valoris et nous le transmettre par voie électronique ou papier.
- b. L'admissibilité de la plainte doit être déterminée par un directeur 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.

- c. 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.
- d. 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.
- e. 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).
- f. 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, annexes et références

Définition

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

Commission (CRSEF) : [Présenter une plainte contre une SAE](#)

Plainte officielle des services en bien-être à l'enfance au comité interne de révision des plaintes : www.valorispr.ca/fr/contact/pour-noter-une-insatisfaction-ou-un-bon-coup

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