

| Nom de la politique: | Programme/Service: | Dernière mise à jour: (mois, année) |
|--|---------------------------|-------------------------------------|
| Résolution des Plaintes des Intervenants | Équipe de haute direction | Novembre 2021 |

Objectif:

Conformément à la mission, à la vision et aux valeurs de la MDSC, la MDSC invite les intervenants et/ou leurs représentants de faire part de leurs commentaires (commentaires généraux, compliments, préoccupations et plaintes) en tant qu'un mécanisme estimable pour réfléchir à la qualité et au rendement de nos services et des fonctions de soutien organisationnelles.

La MDSC considère tout consommateur avec lequel nous interagissons, en tant qu'un Intervenant; ceci inclut, r sans s'y limiter aux :

- Personnes qui reçoivent des services
- Membres de la famille, amis et voisins
- Employés de la MDSC, bénévoles de la MDSC
- Autres fournisseurs ou partenaires communautaires
- Locateurs
- Fournisseurs
- Donateurs
- Bailleurs de fonds

Personnes affectées:

Cette politique organisationnelle sera utilisée par toutes les unités opérationnelles à l'échelle de la MDSC, y compris les Services de soutiens communautaires, les Services d'aide à l'emploi, les Programmes communautaires et Après un AVC, les Communications et les relations publiques, le Service des finances, les Services généraux, les Ressources humaines, les technologies de l'information, la technologie d'assistance, et la Philanthropie.

Définitions

Rétroaction – La rétroaction inclut les opinions, les commentaires et les expressions d'intérêt ou de préoccupation, faits directement ou indirectement, explicitement, ou implicitement, à la MDSC ou au sujet de la MDSC, de nos produits, services ou procédures, quand une réponse n'est pas attendue ou légalement requise.

Plainte – Une plainte est une expression d'insatisfaction ou d'attentes non satisfaites au sujet de la qualité du service, des actions, ou du manque d'action de la MDSC en tant qu'une organisation, par un employé, un bénévole, ou un autre représentant agissant au nom de la MDSC.

Des exemples incluent, sans s'y limiter :

- à l'échec perçu de se conformer à la déclaration des droits du consommateur/usager
- à l'échec perçu d'effectuer quelque chose qui a été convenu
- à l'échec perçu d'observer les politiques ou procédures
- à l'inacceptable délai perçu
- à l'erreur perçue d'un employé
- aux actions/énoncés perçu(e)s discourtois(es) d'un employé/bénévole

Certaines ententes des bailleurs de fonds peuvent avoir des conditions préalables supplémentaires ou distinctes qui peuvent exiger un processus différent pour la gestion ou le suivi des plaintes des intervenants. De tels programmes/services seront exclus des processus soulignés dans ce document.

Directives de la politique:

POLITIQUE

Les valeurs de la MDSC du respect, de l'honnêteté, de l'intégrité, de la transparence, et de la responsabilisation exigent à ce que la MDSC encourage activement la rétroaction et/ou les plaintes et informe les intervenants verbalement et/ou par écrit au sujet de comment présenter une plainte.

Cette politique souligne l'approche de la MDSC par rapport à la prestation d'un processus juste, uniforme, et structuré pour la gestion des plaintes des intervenants et elle vise à :

- être ouverte et transparente avec les intervenants
- maintenir la vie privée de tous les intervenants lors de la gestion des plaintes
- établir des échéances raisonnables pour la Résolution des plaintes des intervenants
- assurer que les Résolutions des plaintes des intervenants sont traitées de façon juste et objective
- communiquer avec l'utilisateur dans sa langue préférée
- établir un processus standardisé pour enregistrer, analyser, suivre et signaler les données de la Résolution des plaintes des intervenants
- identifier les indicateurs de rendement clés desquels la MDSC sera responsable
- utiliser ces données pour améliorer continuellement la qualité des services offerts à la MDSC

La MDSC considère la rétroaction et/ou les plaintes en tant qu'une opportunité estimable d'examiner les politiques, les procédures, et les pratiques, et d'apporter des changements, au besoin.

Les usagers doivent recevoir de l'information écrite au sujet de comment présenter une plainte lors de leur orientation du service et s'ils ont une entente de services / un contrat de services, elle doit aussi être incluse dans ce document. Pour tous les autres intervenants, cette information est affichée sur notre site Web et disponible sur demande.

Les employés de la MDSC qui sont impliqués dans la gestion des rétroactions et/ou des plaintes doivent :

- encourager une culture de service qui encourage une communication ouverte et honnête
- encourager et faire en sorte qu'il soit facile pour les personnes de fournir une rétroaction
- entamer des activités pour demander la rétroaction des intervenants et/ou de leurs représentants
- informer les intervenants au sujet de la norme de service à laquelle ils peuvent s'attendre
- protéger le droit des intervenants de fournir une rétroaction et de présenter des plaintes au sujet de la prestation du service
- protéger la vie privée et la confidentialité des personnes, accepter et donner suite aux rétroactions anonymes
- noter et analyser l'information découlant de la rétroaction et/ou des plaintes et l'utiliser pour améliorer les services
- assurer que la poursuite des services et des interactions des plaignants avec la MDSC n'est pas interrompue ou affectée en raison de la présentation d'une plainte, sauf si l'intervenant et/ou la MDSC a une raison valable de le faire (p. ex. : protéger la santé, la sécurité, et le bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes)
- donner la possibilité d'appel aux intervenants et d'inviter un examen indépendant s'ils sont insatisfaits d'une conclusion ou d'un résultat

La rétroaction et/ou les plaintes des participants sont utilisées comme partie du Système de gestion de la qualité de la MDSC et elles donnent l'opportunité à notre organisation :

- de comprendre les besoins et les attentes des intervenants et des communautés dans lesquelles nous travaillons et que nous soutenons
- d'identifier des occasions d'améliorer ce que nous faisons et comment nous le faisons (décisions, processus, systèmes, tendances, actions, comportements, attitudes) et de mettre en œuvre des changements qui amélioreront le service et augmenteront la satisfaction des intervenants

- d'analyser et d'apprendre des tendances et des solutions identifiées pour assurer que la MDSC est proactive et pertinente pour les communautés que nous servons à l'échelle du Canada
- de partager des pratiques d'amélioration à l'échelle de l'organisation et de collaborer pour examiner de nouvelles solutions

PROCÉDURE

COMMENT LES INTERVENANTS PARTAGENT LEUR RÉTROACTION/LEURS PLAINTES AVEC LA MDSC

Les intervenants sont invités à faire part de leur rétroaction et/ou de leurs plaintes de n'importe quelle façon qu'ils souhaitent, y compris à l'aide d'une lettre, d'une télécopie, d'un courriel, en personne, au téléphone ou bien en remplissant le formulaire de rétroaction au site Web de la MDSC. Les employés de la MDSC et les intervenants doivent suivre le Processus de gestion des plaintes et les niveaux de résolution.

Quand une plainte est présentée par un intervenant, une confirmation sera envoyée dans les 2 jours ouvrables, indiquant que la plainte a été reçue par la MDSC. Nous ferons tout ce qui est raisonnable pour répondre à la plainte/résoudre la plainte dans les 5 jours ouvrables suivants.

PROCESSUS DE GESTION (INTERNE)

La MDSC a établi 4 niveaux au sein de la structure organisationnelle pour soutenir les besoins de nos intervenants quand elle s'occupe des rétroactions et/ou des plaintes. Une voie/un processus d'acheminement est établi pour soutenir le mieux que possible la rétroaction/les plaintes qui n'ont pas été résolues. Les intervenants ont le droit de suivre cette voie d'acheminement s'ils croient que leur rétroaction/plainte n'a pas été résolue.

Les programmes doivent avoir des critères clairement documentés pour l'admissibilité, l'admission, les services admissibles, la quantité de services, la priorisation du service, les limites du programme et la fin du programme; et ils doivent être offerts au consommateur/usager après la demande ou l'admission au programme. Ces critères doivent aussi être offerts au personnel et aux bénévoles de la MDSC en tant qu'un élément d'orientation et de formation. Les programmes qui sont opérés en vertu d'une législation ou d'un contrat gouvernemental doivent se conformer aux critères établis par une législation, une réglementation, ou un contrat.

Processus de gestion des rétroactions/plaintes des intervenants de la MDSC

Niveau numéro 1 : Les plaintes sont gérées au niveau local. Si un intervenant ne souhaite pas parler directement à la personne de laquelle il a reçu un service, l'intervenant devrait être renvoyé au superviseur immédiat de la personne. Une résolution devrait être fournie à l'intervenant dans un délai de 5 jours ouvrables, si possible.

Aucun acheminement n'est requis si l'intervenant croit que la résolution fournie est acceptable.

Niveau numéro 2 : Quand un intervenant n'est pas satisfait d'une décision ou d'une réponse, la situation peut être élevée au niveau de la gestion régionale. À ce niveau, un examen est effectué, y compris des discussions avec l'intervenant qui a présenté la plainte, ainsi que le personnel de la MDSC. Quand l'examen est terminé, l'examineur au niveau de la gestion régionale confirmera la décision, fournira une solution différente, ou déterminera si n'importe quelle autre action est requise. Tout doit être fait pour donner une décision à l'intervenant dans les 10 jours ouvrables. Une décision verbale sans appel et avec une lettre écrite devrait être donnée à l'intervenant.

Si l'usager n'est pas satisfait, il a le droit de l'acheminer au prochain niveau.

Niveau numéro 3 : Si un intervenant n'est pas satisfait de la décision prise au niveau de la gestion régionale, la plainte est acheminée au niveau de la haute direction/des cadres supérieurs (directeur/directrice/personne désignée). À ce niveau du processus, le directeur/la directrice/la personne désignée consultera le membre du personnel de la MDSC qui est impliqué et son

superviseur pour obtenir plus d'information. Le directeur/la directrice/la personne désignée rencontrera aussi l'intervenant, à part, pour discuter de la situation. Dès que toute l'information pertinente est recueillie, le directeur/la directrice/la personne désignée déterminera si la résolution précédente devrait être maintenue, s'il y a une différente solution, ou si n'importe quelle autre action est requise. Le processus de révision et la résolution devraient être déterminés dans les 10 jours ouvrables, si possible. La décision sans appel sera donnée à l'intervenant verbalement et avec une lettre écrite.

Si l'intervenant continue d'être insatisfait de la solution présentée par le directeur/la directrice/la personne désignée, et la décision est une situation susceptible de faire l'objet d'un appel, l'intervenant sera informé par écrit et de l'information lui sera donnée au sujet de comment faire un appel externe.

Niveau numéro 4 : Si un problème présenté par un intervenant est lié à une question juridique, la situation sera portée au Vice-président / Président et PDG.

ENREGISTREMENT, ANALYSE et suivi des plaintes

Un enregistrement d'une plainte, tous les éléments du processus de révision, et le résultat doivent être conservés et suivis dans la base de données centralisée qui est à part des dossiers de la personne. Les personnes continueront d'en avoir un accès par l'entremise des provisions faites par la MDSC afin que toutes les personnes aient un accès aux dossiers conservés au sujet d'elles. Un système standard de suivi sera utilisé par chaque unité opérationnelle pour suivre toutes les plaintes. Le suivi des plaintes est une attente obligatoire de tous les employés de la MDSC.

Le SUIVI ET LE RAPPORT

Le Président et PDG surveillera les plaintes portées à un niveau plus élevé qui sont reçues par l'organisation avec la délégation à chaque vice-président ou vice-présidente dans les unités opérationnelles qui s'appliquent. La surveillance continue des plaintes aura lieu au sein de l'organisation et elle formera une partie des examens de conformité. L'Équipe de haute direction (ÉHD) recevra un rapport trimestriel au sujet des indicateurs clés des plaintes. Chaque année, le conseil d'administration recevra les indicateurs de rendement clés (IRC) des plaintes portées à un niveau plus élevé. La MDSC communiquera aussi des renseignements au sujet du nombre de plaintes comme partie de son rapport annuel, au sujet des exigences des bailleurs de fonds et son processus d'agrément auprès d'Imagine Canada.

Chaque unité opérationnelle sera responsable du processus de gestion des plaintes pour assurer que l'amélioration de la qualité est mise en œuvre. Les tendances et les échéanciers des résolutions seront surveillés pour assurer qu'une action convenable a été prise. Les procédures seront examinées chaque année pour assurer que toutes les modifications nécessaires pour les services et les procédures sont mises en œuvre, et que le processus est efficace.

À l'aide de la surveillance et du rapport de la fréquence et du traitement des plaintes, l'organisation recherchera constamment des façons dont les Plaintes, les politiques et les procédures peuvent être améliorées. Quand de telles améliorations sont mises en œuvre, elles seront partagées avec le conseil d'administration et elles deviendront une partie du rapport trimestriel de conformité. Un système de suivi standardisé sera utilisé dans chaque unité opérationnelle.

Les mécanismes des plaintes et du suivi sont officiellement vérifiés dans 3 unités opérationnelles de la MDSC. Si des vérifications ne sont pas menées, chaque unité opérationnelle est responsable de déterminer la conformité des processus. Toutes les plaintes officielles doivent être suivies par écrit. Si le plaignant ne peut pas écrire la plainte officielle, l'employé de la MDSC qui soutient le plaignant est responsable d'assurer qu'un dossier de la plainte est fait et signé par le plaignant.

LA SURVEILLANCE ET L'EXAMEN

L'Équipe de haute direction (ÉHD) sera responsable de surveiller le respect de cette politique. La politique sera examinée toutes les 3 années à partir de la mise en œuvre ou de la dernière date d'examen.

Comme partie de notre processus d'amélioration de la qualité, tous les chefs des unités opérationnelles sont responsables d'examiner les plaintes reçues, chaque mois, pour identifier tous les thèmes et passer à l'action.

processus D'APPEL de la mdsc (EXAMEN EXTERNE) **un APPEL**

Un appel est un examen officiel d'une décision prise par le personnel de la MDSC à l'encontre des vœux de l'intervenant. L'examen est mené par une commission d'évaluation impartiale et formée de 3 bénévoles avec un minimum d'une personne qui a un handicap, si possible.

Puisque le processus d'appel est accédé si rarement, chaque unité opérationnelle est responsable de prendre les dispositions nécessaires pour réunir une Commission d'appel au cas où elle en a besoin.

Le processus d'appel est un mécanisme qui donne un recours juste et équitable à l'intervenant afin de contester la décision de manière équitable. Dans un appel, il y a une présentation de documentation écrite par le personnel de la MDSC et l'appelant (intervenant) au Bureau d'appel. Si une personne exige un accommodement, une présentation orale peut être faite. Dans le processus d'appel, l'intervenant doit recueillir des preuves pour prouver que la décision prise par le personnel de la MDSC était incorrecte et qu'elle devrait être renversée. En d'autres mots, l'appelant (intervenant) a la charge de la preuve.

Bien qu'un Bureau d'appel de la MDSC ait le pouvoir de soutenir ou de renverser certaines décisions prises par la MDSC, il n'a pas le pouvoir d'imposer une action au-delà de ceci, comme un groupe d'experts dans une vérification de l'habilité ou de l'immigration. Donc, bien que l'intervenant ait le droit à un procureur, il n'est pas assumé que l'une ou l'autre des parties exigera un conseiller juridique. Bien que ce soit une procédure quasi juridique avec des décisions contraignantes, ce n'est pas un tribunal. Donc, bien qu'un Bureau d'appel suive les procédures convenables, il mènera les vérifications d'une façon informelle et non intimidante qui satisfait aux circonstances.

Le processus d'appel de la MDSC est en dehors des systèmes judiciaires des gouvernements provinciaux et du gouvernement fédéral.

Le rôle d'un Bureau d'appel est d'informer l'intervenant au sujet de ses droits au-delà du processus de la MDSC en matière des appels. Ceci variera selon la source de renvoi, la source du financement du programme et les réglementations/la législation en vertu desquelles/de laquelle opère le programme.

QUELLES DÉCISIONS PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UN APPEL

Une décision prise de mettre fin à des services à un intervenant :

La MDSC peut décider de mettre fin à des services quand un intervenant ne répond plus aux critères pour la réception des services, ou ces services ne conviennent plus à l'intervenant, ou l'intervenant a violé l'accord avec l'intervenant/le consommateur/l'utilisateur.

L'OBJECTIF D'UN APPEL

Si une personne souhaite faire appel à une décision, le Directeur/la Directrice/le Directeur régional/la Directrice régionale/le Directeur adjoint/la Directrice adjointe ou la personne désignée assurera qu'elle répond aux critères pour une décision susceptible d'appel et il ou elle entamera le rôle de mener et de coordonner le processus des appels externes auprès de l'intervenant et de la commission des appels externes. De plus, il ou elle assurera, par écrit, que l'intervenant est informé de son droit de faire un appel externe de la décision. Il est attendu à ce que lors du processus de gestion des plaintes, le Directeur/la Directrice/le Directeur régional/la Directrice régionale/le Directeur adjoint/la Directrice adjointe a bien examiné la décision et atténué l'inquiétude. Les appels externes devraient être l'exception.

Le processus d'appel de la MDSC est établi conformément aux politiques et aux pratiques de la MDSC, et au sein des lois et des réglementations pertinentes de chaque compétence provinciale et des exigences des bailleurs de fonds.

Les programmes spécifiques financés par le gouvernement, comme ceux qui opèrent en vertu de la Loi sur les soins de longue durée et la Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ont des exigences en matière de l'appel au sein de leur législation applicable et de leurs réglementations.

***Veuillez NOTER :** appels spécifiques requis par un bailleur de fonds – en plus d'une commission d'appel externe, un intervenant qui n'est pas satisfait du résultat de l'appel externe peut accéder à un tribunal adjudicatif et réglementaire indépendant. Les intervenants doivent être informés qu'ils ont le droit à faire un appel de toute décision, par écrit, avant le commencement du processus de résolution.

Les intervenants qui font partie de programmes qui opèrent en vertu de la Loi de 1998 sur les commissions d'appel et de révision du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont le droit, en vertu de la Loi, de faire appel à la fin des services auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). <http://www.hsarb.on.ca/scripts/french/Default.asp> Ceci doit être écrit quand les services sont résiliés.

Si un intervenant décide de faire appel en vertu de la Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires, il doit écrire une lettre à la Commission d'appel et de révision des services de santé qu'il souhaite faire appel. Ceci doit être effectué **dans les 30 jours** après avoir reçu une décision pour un appel au sein de la Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires. Dans leur correspondance, les intervenants devraient inclure de l'information au sujet de la raison pour laquelle ils croient qu'une décision était erronée, et une copie de la décision.

Si l'intervenant veut faire appel à une décision mais il exige plus de temps, il doit écrire une lettre au conseil d'administration et demander pour une extension du délai de 30 jours pour faire appel. Les intervenants doivent indiquer au conseil d'administration quelles sont les raisons pourquoi ils demandent une extension du délai.

Les autres programmes financés par le gouvernement (p. ex. : la Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées) ont aussi des exigences en matière de l'appel au sein de leur législation applicable et de leurs réglementations.

AVIS DU DROIT D'APPEL DE L'INTERVENANT

L'intervenant a 30 jours civils, à partir du moment quand il est informé au sujet de la décision sans appel, de faire un appel à la décision. Les demandes pour une prolongation de la période de 30 jours seront considérées dans des circonstances particulières. Ceci peut inclure, mais ce n'est pas limité à : le consommateur/l'utilisateur est à l'extérieur de la ville, malade, en congé, ou n'a pas pu discuter avec un procureur, etc. Cependant, le personnel de la MDSC doit se conformer à ces échéanciers.

LA DATE DE L'APPEL

La date de l'appel sera déterminée par le Bureau d'appel. Tous les appels devraient avoir lieu dans les 60 jours de la réception de l'avis d'appel. La date de l'appel sera donnée à l'intervenant (Appelant) dans un délai convenable.

DIRECTIVES EN MATIÈRE DE LA POLITIQUE D'APPEL (Veuillez noter : pour le développement futur spécifique pour les Services de soutiens communautaires, les personnes qui ont passé par le processus d'appel à l'interne ont le droit à une audience de la CARSS. Ceci doit être fourni au Consommateur/à l'Usager en tant qu'une option et comme partie du Processus d'appel).

- 1) Avis du droit d'appel – Correspondance officielle communique l'inadmissibilité
- 2) Avis du droit d'appel de la personne/l'intervenant – Échéancier pour la personne/l'intervenant (Appelant) de faire un appel à la décision
- 3) Informer le bailleur de fonds – Le cas échéant, informer les bailleurs de fonds quand il y a un appel dans le programme qui opère sous leur juridiction
- 4) Coordonner le Processus d'appel – Suivre les étapes soulignées pour coordonner l'appel
- 5) Limite de responsabilité de la MDSC – La MDSC n'est pas responsable d'aucun coût lié à la personne/l'intervenant
- 6) La Date de l'appel – Date de l'appel déterminée par le Bureau d'appel
- 7) Mettre sur pied le Bureau d'appel – Choix juste et impartial d'intervenants bénévoles
- 8) Création du dossier d'appel – Dossier à part de celui de la personne/l'intervenant

- 9) Préparation pour l'appelant – Droit de l'appelant de fournir une preuve / contester une preuve fournie par la MDSC
- 10) Préparation pour le personnel de la MDSC – Le personnel principal et l'autre personnel précise les preuves documentaires/peut être demandé de participer à un Appel
- 11) Le Processus d'appel – Initié par le président/les autres intervenants
- 12) La Décision – Des délibérations confidentielles sont entreprises et elles déterminent : « Confirmer » - « Annuler » - « Annuler la décision et substituer une nouvelle décision à sa place »
- 13) Avis de décision – L'avis écrit est simple, et le résultat est annoncé
- 14) Avis du droit d'appel (le cas échéant) – Personne/Intervenant qui participe à des programmes qui opèrent en vertu de la Loi sur les soins de longue durée a le droit, en vertu de la Loi, de faire appel à la fin des services auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS)
- 15) Niveaux d'appel – Assurer que l'Appelant est informé s'il y a un autre niveau potentiel d'Appel
- 16) Stockage de la documentation en matière des appels – Un Dossier d'appel sera créé pour chaque Appel. Tous les Dossiers d'appel contenant le dossier et les preuves documentées concernant un Appel seront entreposés d'une façon conforme au traitement d'autre matériel confidentiel et des dossiers des cas à la MDSC.

Débreffer les employés – Les directeurs et directrices des programmes doivent s'assurer que les employés impliqués sont convenablement débreffés.

Références et documents: *(si applicable)*

- Operations & Finance Manual - OF 02 02 Policies

En plus de notre processus en matière des plaintes souligné dans cette politique, la MDSC a les mécanismes suivants en vigueur pour soutenir des types spécifiques de préoccupations présentées par les intervenants :

- Workplace Harassment and Discrimination – HR 10 02 **(we don't have this in French)**
- Code of Business Conduct – HR 01 09 **(no French)**
- Investigation Policy – HR 04 09 **(no French)**
- Affaires de la confidentialité sont vérifiés par l'Agent de protection de la vie privée de la MDSC

Historique des révisions Nouvelle Révisée Version initiale de la politique

| Date | N° de révision | Rédigée par | Détails de la modification |
|--------------|----------------|-----------------|----------------------------|
| juillet 2021 | 1 | Haute direction | Première publication |
| Nov 2021 | 2 | Sidra Chu | Ajout de délais d'appel |

Approuvé initialement pour la distribution par: *les politiques opérationnelles approuvés par la haute direction - politiques de la société approuvées par le conseil*

| Directeur: (Nom) | Titre: | Date: (mm/jj/aaa): | Approbation du comité des finances: (mm/jj/aa) |
|------------------|--------|--------------------|--|
| Haute direction | | juin 2021 | |