



POLITIQUE DE L'ARCHE OTTAWA

Catégorie : Prestation de services

Numéro de la politique : SD-B1

Domaine : La défense des droits et intérêts - B

Titre : Le processus de plaintes

Date d'approbation /de révision de la politique régionale : 15 octobre 2015/2 juillet 2018

Approuvée à L'Arche Ottawa : le 4 avril 2019 / Révisée : 31 janvier 2024

L'Arche s'engage à fournir un service de qualité qui répond aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle que nous soutenons. Nous nous efforçons continuellement d'améliorer les services et reconnaissons que l'information reçue dans le cadre d'un processus de traitement des plaintes peut aider la communauté à prendre des mesures pour mieux servir les personnes ou améliorer les pratiques existantes. La présente politique vise à faire en sorte que les plaintes soient traitées de façon équitable, rapide et cohérente et, dans la mesure du possible, réglées de manière à améliorer la prestation des services et à promouvoir les pratiques exemplaires.

La politique

Les plaintes peuvent être déposées par une personne ayant une déficience intellectuelle, par des personnes agissant en son nom et par d'autres parties intéressées qui croient qu'elles ont une plainte fondée. L'Arche prendra toutes les plaintes au sérieux et recevra, documentera, examinera et, si possible, résoudra toutes les plaintes. Le mécanisme de règlement des plaintes comprendra un processus d'examen équitable et exempt de conflit d'intérêts entre la personne qui dépose la plainte et la ou les personnes qui participent à son examen.

S'il s'agit d'une plainte de présumés mauvais traitements, la politique de L'Arche sur les mauvais traitements prévaudra sur la présente politique (voir la politique [SD-A1 - Tolérance zéro.](#))

Si la plainte répond aux critères d'un incident grave, tels que définis par le ministère des Services sociaux et communautaires, elle doit être signalée conformément à la politique sur les déclarations d'incidents graves (voir la politique [SD-H9.](#))

Afin de s'assurer que l'information sur la politique et la procédure de traitement des plaintes est largement disponible et bien comprise, une copie de la politique de traitement des plaintes doit être mise à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Une version en langage clair et simple de la politique, accompagnée d'aides visuelles, sera également disponible. Les deux versions du processus seront disponibles sur le site Web de L'Arche et dans tous les points de service.

Toute personne ayant une déficience intellectuelle a le droit de comprendre pourquoi et comment une décision a été prise à son sujet et d'avoir la possibilité d'y répondre. Les besoins et les intérêts de la personne en matière de services et de soutien guideront le processus de règlement des plaintes, peu importe qui dépose la plainte. L'Arche s'assurera qu'une personne qui dépose une plainte ou fournit une rétroaction puisse le faire sans crainte de représailles à la suite de sa participation à ce processus.

Toute personne ayant une déficience intellectuelle sera informée de la politique sur le processus de traitement des plaintes dans le cadre de son orientation dans la communauté et chaque année par la suite. Ces

renseignements seront fournis d'une manière qui appuie les besoins de communication et d'apprentissage de la personne et seront documentés dans le cadre du plan de soutien individuel de la personne.

Définitions

Plainte : Une expression d'insatisfaction liée aux services ou aux soutiens fournis par L'Arche. Les plaintes peuvent découler de problèmes ou de préoccupations non résolus.

Inquiétude : Une question continue qui mobilise l'attention, l'intérêt ou les soins d'une personne et qui a une incidence sur son bien-être ou son bonheur. Un problème peut nécessiter l'aide d'une personne pour être résolu.

Problème : Une situation ou une question qui présente des difficultés touchant la vie quotidienne, mais qui peut être facilement résolue et qui peut être un fait isolé.

Les résultats possibles

Après avoir examiné une plainte, L'Arche peut y répondre par :

- Une explication ;
- Une prestation d'un service ;
- Une modification de la décision initiale ;
- Une confirmation de la décision initiale ;
- Une formation supplémentaire pour le personnel ;
- Un changement dans les meilleures pratiques opérationnelles ;
- Un changement ou une révision de la politique ou de la procédure de la communauté.

Les procédures

Le processus de traitement des plaintes est précédé d'une compréhension et d'une attente qu'une personne ayant une déficience intellectuelle, ou celles qui agissent en son nom, tentera de régler les plaintes de façon informelle avec la ou les personnes directement concernées, lorsque cela est possible et approprié. La documentation n'est pas requise si la personne résout la situation de façon informelle ou par elle-même.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Première étape (Le responsable de foyer ou de programme)

La personne ayant une déficience intellectuelle ou la personne agissant en son nom doit présenter des documents (par écrit en utilisant le formulaire suivant : [Formulaire pour processus de plaintes](#), un fichier audio peut être joint au formulaire) expliquant les détails de la plainte et les transmettre au responsable de foyer ou de programme concerné dans une enveloppe confidentielle scellée. La question devrait être énoncée clairement, honnêtement et respectueusement. Si le grief concerne le responsable de foyer ou de programme ou un autre membre de l'équipe, le responsable de communauté ou son représentant désigné nommera d'autres membres du personnel pour aider la personne. Un ami, un membre de la famille ou quelqu'un d'autre choisi par la personne peut l'aider et l'appuyer tout au long de la procédure de résolution.

Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le responsable de foyer ou de programme devra :

- Rencontrer la personne qui dépose la plainte (et un représentant de son choix si elle le désire) pour lui expliquer le processus de plainte ;
- Rencontrer les parties concernées afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires concernant la plainte, y compris un résumé des points convenus, des questions non résolues et des propositions ;
- Discuter des enjeux et fournir des conseils et des options, si possible, afin d'élaborer un plan pour y faire face ;

- Documenter la révision et les efforts pour trouver une solution ;
- Communiquer avec la personne qui dépose la plainte et l'informer des décisions et des motifs ;
- Déterminez si la personne est satisfaite de la décision ;
- Documenter la résolution et fournir des copies de la documentation à la personne ou à celle qui agit en son nom ;
- Envoyer une copie de la documentation au coordonnateur de foyer et de programme pour qu'il l'examine et l'inclue dans l'examen et l'analyse annuels de la procédure de traitement des plaintes.

Si la question n'est pas résolue, le responsable de foyer ou de programme fera parvenir au coordonnateur des foyers et au plaignant un aperçu de son examen, en soulignant les questions résolues ou les mesures en cours pour y remédier et celles qui ne sont pas encore réglées.

Deuxième étape (Le coordonnateur des foyers/programmes)

Dans les 10 jours suivant la réception de la demande, le coordonnateur des foyers et des programmes doit :

- Examiner la documentation de base et fournir une orientation au responsable de foyer/ programme et à tout le personnel de L'Arche impliqué ;
- Rencontrer la personne qui dépose la plainte (et un représentant de son choix s'il le désire) pour l'informer de tout changement dans les décisions avec les raisons, et déterminer si la personne est satisfaite des décisions ;
- Documenter les résolutions et fournir des copies des documents à la personne ou à celle qui agit en son nom ;
- Veiller à ce que la documentation soit incluse dans l'examen et l'analyse annuels de la procédure de traitement des plaintes.

Troisième étape (Le responsable de communauté)

Toutes les questions opérationnelles relèvent de la responsabilité du responsable de la communauté et c'est à lui qu'il revient en dernier ressort de prendre les décisions concernant les questions opérationnelles. Dans les 10 jours suivant la réception de la demande, le responsable de la communauté doit :

- Examinez tous les documents et indiquez les mesures précises à prendre ;
- Documenter les résolutions et fournir des copies des documents à la personne ou à celle qui agit en son nom ;
- Veiller à ce que la documentation soit incluse dans l'examen et l'analyse annuels de la procédure de traitement des plaintes.

Quatrième étape (Le conseil d'administration)

Les questions non résolues après la troisième étape ou dans les cas où une plainte formelle est en relation avec des actions du responsable de communauté qui sont en violation des politiques de L'Arche ou qui ne sont pas de nature opérationnelle, la personne ayant une déficience intellectuelle ou la personne agissant en son nom, présentera de la documentation (par écrit ou autre forme, p. ex. fichier audio) en expliquant les détails de la plainte et fera parvenir au président du conseil d'administration. La documentation doit décrire la nature de la plainte propre au responsable de communauté et les questions non opérationnelles.

Le conseil d'administration examinera la correspondance et s'il est convaincu que la décision et les mesures prises par l'équipe de coordination et le responsable de la communauté relevaient de leurs responsabilités et étaient de nature opérationnelle, la question ne sera pas examinée de plus près par le CA et on la considérera définitive.

Le conseil d'administration peut, à sa seule discrétion, décider de rencontrer le plaignant pour examiner la question plus à fond. Si l'affaire n'est pas opérationnelle, le président du CA organisera une rencontre entre le plaignant et les représentants du CA, selon ce que le CA juge approprié.

Cinquième étape (le gouvernement et les organismes de financement)

Une personne ayant une déficience intellectuelle, les personnes agissant en son nom ou le grand public qui sont insatisfaits de la résolution déterminée par L'Arche dans le cadre de ce processus ont le droit de porter plainte ou de prendre des mesures au-delà de la communauté auprès du gouvernement et des organismes de financement (le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse).

L'Arche fournira les coordonnées des superviseurs de programme du ministère sur demande.

La revue annuelle

L'Arche effectuera un examen annuel de toutes les plaintes reçues et de la façon dont elles ont été résolues afin d'évaluer l'efficacité de cette politique et des autres politiques et procédures. Le responsable de communauté doit fournir un rapport sommaire de ces constatations et le remettre au conseil d'administration chaque année.