

COORDINATION DES SERVICES POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE			
Chapitre : 2.0	GÉNÉRAL	Numéro :	GE 2.1.02
Section : 1.0	EXAMEN DE LA RÉTROACTION	Date d'émission :	Octobre 2011
Sujet : .02	RÉTROACTION	Date d'entrée en vigueur :	Janvier 2013
Autorisation :		Date de révision :	Mai 2017
		Remplace :	Mars 2016
POLITIQUES ET PROCÉDURES			

1.0 DÉFINITIONS

Le terme « rétroaction » peut désigner un retour d'information positif ou négatif (y compris une plainte) en rapport avec les services et/ou les soutiens offerts par un organisme de service.

Une « plainte » est l'expression d'un mécontentement au sujet des services et/ou des soutiens offerts par un organisme de service. Une plainte peut être présentée par une personne ayant une déficience intellectuelle qui reçoit des services et soutiens de la part de l'organisme de service, par une personne agissant en son nom ou par le grand public.

Les « services » fournis par Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) désignent l'aide offerte aux personnes et à leur famille quant à la planification et la mise en contact avec les ressources communautaires existantes. Nous offrons des services aux adultes et aux enfants ayant une déficience intellectuelle, ainsi qu'aux enfants atteints d'un trouble du spectre de l'autisme. Les services prennent la forme de la reconnaissance et de l'évaluation des besoins individuels, de la détermination de l'admissibilité, de la planification personnalisée et de la gestion de cas, de la mise en communication avec le service de relève et avec d'autres services, ainsi que les soutiens communautaires aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

2.0 POLITIQUE

SCS accepte volontiers la rétroaction de ses utilisateurs de services concernant les services qu'offre l'organisme. Nous répondrons à toute rétroaction sous forme de plainte selon les procédures décrites dans la présente politique. La rétroaction positive sera reconnue et analysée afin d'améliorer les activités. Les personnes qui donnent une rétroaction ne risquent pas que les services et les soutiens qu'elles reçoivent de SCS soient touchés à la suite de la rétroaction qu'elles donnent.

Le processus de rétroaction et la présente politique et procédures sont affichés sur les sites Web suivants :

www.scsottawa.on.ca

www.respiteservices.com (Ottawa)

www.dsontario.ca (Région de l'Est)

SCS présente de l'information sur son processus de rétroaction aux personnes recevant des services ou aux personnes agissant en leur nom pendant le processus d'orientation (livret « Coordination des services et moi ») et pendant les examens annuels du livret. Le processus de rétroaction est accessible à l'ensemble des personnes recevant des services et des soutiens, ainsi qu'à l'ensemble des candidats, des personnes ayant déjà été jugées admissibles aux services ou des représentants de leur choix, ainsi qu'au grand public.

Le personnel et les bénévoles de SCS peuvent également fournir une rétroaction au sujet de SCS, étant donné que ce processus appuie notre engagement à l'amélioration continue et aux services à la clientèle de qualité. Toutes les plaintes de services seront prises au sérieux et traitées dans le but de satisfaire à la fois le plaignant et SCS. Notre but en tant qu'organisme est d'améliorer continuellement les services, les soutiens et les programmes que nous offrons. La présente politique nous aidera à évaluer les services, les soutiens et les programmes que nous offrons.

La présente procédure s'applique à toute la rétroaction sous forme d'éloges, de préoccupations ou de plaintes en rapport aux services offerts directement par SCS plutôt que par un tiers, les services partenaires, les services qui ne sont pas faciles à obtenir dans notre collectivité ou les exigences législatives. Lorsqu'on lui en présentera la demande, SCS fournira un exemplaire de la procédure aux personnes qui veulent fournir une rétroaction officielle sur les services et les soutiens qu'ils reçoivent de SCS.

3.0 PROCÉDURE

- 3.1 La rétroaction est acceptée en tout temps. Si vous avez besoin d'aide pour fournir votre rétroaction, elle peut être demandée en tout temps.
- 3.2 Un membre du personnel ne peut pas vous aider à compléter le processus de rétroaction pour un service qu'il vous a offert. Dans une telle situation, un membre du personnel qui n'est pas directement impliqué dans votre cas vous offrira de l'aide.
- 3.3 Si vous n'êtes pas satisfait du service que nous offrons, vous pouvez présenter une plainte par écrit. Avant de présenter une plainte officielle, nous vous encourageons à parler au travailleur avec lequel vous communiquez.
- 3.4 Si vous offrez une rétroaction qui concerne un membre précis du personnel de SCS, ce membre sera informé de la rétroaction. Les membres du personnel de SCS se sont engagés à fournir des services à la clientèle de qualité et à traiter des préoccupations en ce qui concerne les services et les soutiens qu'ils offrent.
- 3.5 **Options pour fournir une rétroaction générale :** Nous sollicitons votre rétroaction et nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires ou suggestions au sujet de nos services. Vous pouvez le faire en :
- Parlant à un membre du personnel;
 - Communicant avec le superviseur ou le directeur du service en appelant notre ligne principale (appuyez sur le 0 pour de l'aide);
 - Envoyant vos commentaires par courriel à l'adresse feedback@scsottawa.on.ca;

- Présentant vos commentaires, par écrit, au bureau de réception (adresse ci-dessous);
- Remplissant les sondages de satisfaction de la clientèle produits par SCS qui sont affichés sur le site Web de SCS ou envoyés aux utilisateurs de services par courriel ou par la poste;
- Envoyant vos commentaires par la poste à l'adresse :
Rétroaction
Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
200 - 150 ch. Montréal, Ottawa ON K1L 8H2

3.6 Rétroaction sous forme d'éloges au sujet de SCS : Nous voulons entendre de quelle façon nos services ont eu amélioré votre situation. Lorsque vous nous offrez une rétroaction positive, vous nous aider à comprendre ce que nous faisons de bien et la façon dont nous pouvons continuer à satisfaire vos besoins. Lorsque vous choisissez de fournir une rétroaction sous forme d'éloges, veuillez communiquer avec la personne qui travaille avec vous directement, un superviseur, un directeur ou le directeur général. Votre rétroaction sera documentée et partagée au sein de l'organisme. Elle pourrait également être utilisée dans des publications, avec votre consentement. La rétroaction sous forme d'éloges peut être présentée oralement, par courriel ou dans une lettre.

3.7 Rétroaction sous forme d'une plainte en rapport aux services que vous recevez à SCS

Étape 1 :

- Il faut d'abord tenter de parler directement au travailleur avec lequel vous travaillez au sujet de vos préoccupations. Si vous n'êtes pas satisfait de la solution, vous pouvez parler avec le superviseur direct;
- Si vous souhaitez présenter une plainte en ce qui concerne le fonctionnement du service, demandez au travailleur de vous orienter vers le superviseur/directeur.

Étape 2 :

- Si vous n'êtes pas satisfait de la solution donnée après avoir parlé à votre travailleur ou son superviseur, vous pouvez présenter une plainte écrite au directeur à l'aide du formulaire de rétroaction fourni avec la présente procédure opérationnelle;
- Le directeur accusera réception de votre rétroaction, par écrit et, au besoin, le directeur communiquera avec-vous par téléphone dans les cinq jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte écrite;
- À la réception de la plainte, le directeur en informera le directeur général et formulera des conseils quant aux mesures prises pour régler la plainte.

Étape 3 :

- Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la réponse écrite fournie à l'étape 2, vous pouvez présenter une plainte écrite au directeur général ou son remplaçant désigné dans les dix jours qui suivent la date inscrite sur la correspondance écrite à l'étape 2;
- Il/elle vous répondra par écrit et, au besoin, par téléphone dans les dix jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte.

3.8 Plaintes écrites

Toutes les plaintes écrites devraient inclure l'information qui suit :

- votre nom, adresse et numéro de téléphone;
- la nature de la plainte;
- le nom de l'employé concerné (s'il y a lieu);
- un énoncé des faits;
- la date à laquelle la plainte est déposée;
- la signature de l'utilisateur du service et les coordonnées de la personne qui aide à présenter la plainte (formulaire ci-joint).

3.9 Rétroaction au sujet des services d'entité d'application (Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, région de l'Est) :

Si vous recevez des services des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, région de l'Est, et que vous aimeriez fournir votre rétroaction au sujet du processus d'application, l'évaluateur/le navigateur vous donnera des informations sur le sondage confidentiel du **Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires**. Si vous souhaitez fournir une rétroaction au ministère sur le processus de demande des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, vous pouvez le faire en :

- remplissant le sondage en ligne à l'adresse <http://ontario.ca/c474>;
- composant sans frais le 1-866-340-8881;
- composant le 416-327-4971 (région du Grand Toronto).

3.10 Rétroaction sur les normes de service à la clientèle et l'accessibilité : La rétroaction reçue quant aux normes de service à la clientèle sera examinée selon les lignes directrices décrites dans la politique et les procédures sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

3.11 Rétroaction sur la langue ou plaintes liées à la langue : En tant qu'organisme officiellement désigné en vertu de la *Loi de l'Ontario sur les services en français*, la Coordination des services s'engage à fournir ses services en français et à assurer leur accessibilité, leur qualité et leur disponibilité continue à l'ensemble de la population. Les normes de la langue française sont décrites dans la politique sur les services en français. Les plaintes liées à la langue de la politique et les procédures sur les services à la clientèle de SCS sont gérées à l'adresse feedback@scsottawa.on.ca

3.12 Rétroaction sur un autre organisme de service: Chaque organismes offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle doivent partager le mécanisme par lequel ils reçoivent les rétroactions du public. Les rétroactions au sujet d'un autre organisme de service doivent être envoyés directement à l'organisme en questions par l'entremise de son mécanisme de rétroaction. Coordination des services vous aidera à localiser et / ou à comprendre le mécanisme de rétroaction de l'organisme de service, lorsque cela est demandé et / ou est requis.

3.12 Plaintes de nature criminelle :

Si on porte une allégation de violence contre un employé de SCS et on soupçonne qu'il s'agit d'une infraction criminelle, comme c'est le cas pour la violence invoquée, présumée

ou constatée par des témoins, SCS consultera la **politique et les procédures [Réagir et faire face aux dénonciations de violence](#)**. Un rapport à la police sera rédigé avant le lancement d'une enquête interne. En plus de signaler la violence à la police, de tels incidents seront signalés au ministère en tant qu'incident grave conformément à la marche à suivre pour signaler les incidents graves.

3.13 Dossiers de rétroaction de l'utilisateur de service

3.13.1 Toute la rétroaction présentée à SCS sera conservée dans un dossier de rétroaction, par service. Lorsqu'une personne fournit une rétroaction, la date de réception fera l'objet d'un suivi, de même que les réponses à la rétroaction reçue.

3.13.2 Les dossiers de rétroaction renferment toute la correspondance, les notes, les actes de procédure, etc., portant sur l'examen et les constatations au sujet de la rétroaction.

3.13.3 Les dossiers de rétroaction sont confidentiels et seulement accessibles aux personnes autorisées, conformément au Règlement sur la protection des renseignements personnels, et aux personnes enquêtant une plainte.

3.13.4 Lorsque le plaignant et SCS trouvent un terrain d'entente par rapport à la plainte, ou lorsque toutes les constatations ont été présentées au plaignant, le directeur général classe le dossier. Le directeur général entre la date de fermeture dans le dossier de plainte central et informe le superviseur/directeur de la fermeture.

3.13.5 Les dossiers de rétroaction sont conservés pendant sept ans après leur fermeture, à moins que le directeur général détermine qu'il est approprié de garder le dossier de rétroaction ouvert pour une période prolongée.

3.14 Rétroaction sur les normes de service à la clientèle et l'accessibilité : La rétroaction reçue quant aux normes de service à la clientèle sera examinée selon les lignes directrices décrites dans la politique et les procédures sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

3.15 Analyse de la rétroaction :

3.15.1 Lorsqu'une personne fournit une rétroaction sur le fonctionnement d'un service, la rétroaction, les politiques et les procédures portant sur un service sont examinées par l'agent de l'assurance-qualité, le superviseur, le directeur ou le directeur général, et comparées.

3.15.2 Après la comparaison de la rétroaction, ainsi que des politiques et des procédures correspondantes, il se peut que des modifications au modèle de prestation des services soient proposées.

3.15.3 Dans les cas où la rétroaction est fournie selon le modèle de prestation de services décrit dans les politiques et les procédures, une explication du fonctionnement du service sera présentée au plaignant par le directeur.

3.15.4 Dans les cas où le service n'a pas été fourni selon la politique et la procédure, le directeur procédera à un examen et une discussion du modèle opérationnel de prestation de services avec l'employé ou le tiers concerné.

3.15.5 Toute rétroaction et tous commentaires reçus seront examinés au moins une fois l'an afin de déterminer s'il faut apporter des changements aux politiques et procédures actuelles ou les mettre à jour.

4 PIÈCES JOINTES

5 RÉFÉRENCES ET POLITIQUE ET PROCÉDURES CONNEXES

5.1 [Formulaire de rétroaction](#)

5.2 [Réagir et faire face aux dénonciations de violence](#)