

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241 Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 1 sur 8
Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264 Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497 Adoptée par le Conseil d'administration le 18 novembre 2024 – Résolution CA 24-2000	GEN-018 Plaintes et rétroactions dans le cadre des services aux personnes

1. MISE EN CONTEXTE

Afin de maintenir des services de haute qualité et d'assurer la transparence des communications avec les personnes à qui ils s'adressent, et conformément aux exigences de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* et aux directives du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC), l'Association pour l'intégration sociale d'Ottawa (AISO) dispose d'une politique relative aux plaintes et rétroactions ayant trait à ses services.

2. PRINCIPE DIRECTEUR

La mission, les valeurs organisationnelles et la philosophie de l'AISO préconisent un grand respect à l'égard des personnes à qui elle offre des services, de leurs parents et des membres de leur famille et elle s'assure que ses actions soient respectueuses et transparentes.

Dans cet esprit, l'AISO se montre ouverte à l'égard de toute rétroaction ou plainte émises par des personnes qui participent à ses services ou qui agissent en leur nom, ainsi qu'à celles provenant d'autres membres de la communauté, qui contribueraient à améliorer la qualité de ses services. Ces plaintes et rétroactions seront accueillies et traitées avec respect, dignité et d'une manière éthique.

3. BUT DE LA POLITIQUE

Cette politique a pour but d'établir les étapes et les suivis liés au processus de traitement des plaintes ou des rétroactions en lien avec l'offre de services de l'AISO.

4. POLITIQUE

Tous les services qu'offre l'AISO sont ouverts à la réception de plaintes ou de rétroactions dont ils pourraient faire l'objet. Celles-ci peuvent être communiquées par toute personne qui participe à des services et soutiens de l'AISO, par un tiers agissant en son nom, ou par un membre de la communauté. L'AISO répond uniquement aux plaintes et rétroactions ayant trait aux services ou aux soutiens qu'elle offre.

Les rétroactions ou les plaintes peuvent être soumises verbalement, par écrit, de façon numérique, ou par tout autre moyen permettant à la personne de pouvoir s'exprimer. La personne participant à des services de l'AISO qui désire formuler une plainte peut choisir ou non de faire appel à un membre du personnel de l'AISO pour l'aider dans cette tâche.

L'AISO privilégie la résolution de mécontentes ou de situations insatisfaisantes avant que celles-ci ne fassent l'objet d'une plainte formelle. Elle s'efforce aussi de régler toute plainte ou préoccupation relative à ses services d'une façon respectueuse pour toutes les parties concernées.

Toute rétroaction ou plainte sera traitée avec diligence et dans les délais indiqués dans la présente procédure.

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241 Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 2 sur 8
<p>Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264 Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497 Adoptée par le Conseil d'administration le 18 novembre 2024 – Résolution CA 24-2000</p>	GEN-018

Plaintes et rétroactions dans le cadre des services aux personnes

Une personne qui dépose une plainte continuera de participer aux services dont elle bénéficie pendant la durée du traitement de celle-ci, à moins qu'elle en ait décidé autrement.

Lorsque la situation le nécessite, l'AISO s'assure que la plainte ou l'allégation soit transmise à la police (p. ex., dans le cas d'un abus invoqué, présumé ou constaté par des témoins et susceptible de constituer un délit), ou qu'elle soit traitée, selon le cas, en vertu des dispositions de la politique *GEN-006 Abus et mauvais traitements* ou de la politique *GEN-009 Harcèlement et violence en milieu de travail*, et ce, en conformité avec les directives du MDESC sur le traitement des incidents graves.

Il est à noter que dans tous les cas d'allégations d'abus ou de négligence permettant d'identifier un risque pour le bien-être d'une personne, les services de police seront systématiquement informés, conformément aux *Mesures d'assurance de la qualité* du MDESC, à la *Ligne de signalement Stop aux abus* et à la politique *GEN-010 Incidents graves*. Dans de tels cas, la direction générale sera immédiatement informée des allégations et des actions entreprises.

À la suite du traitement d'une plainte, l'AISO communiquera les résultats et conclusions à la ou aux personnes concernées.

5. DÉFINITIONS

Comité externe d'examen des plaintes : groupe de travail ad hoc mis sur pied dans le but d'examiner une situation de plainte non résolue par les mécanismes habituels en place au sein de l'AISO.

Déléguée ou délégué de la direction générale : membre du Comité de direction de l'AISO à qui la Direction générale peut déléguer, de façon ad hoc ou temporaire, la responsabilité de la remplacer lorsqu'elle est absente ou en congé, que ce soit pour des vacances, congés de maladie ou autres, ou encore, lorsqu'elle demande à cet individu, de façon exceptionnelle et temporaire, de piloter un dossier relevant normalement de ses responsabilités.

Direction de Service : membre du personnel faisant partie du Comité de direction de l'AISO.

Direction générale : membre du personnel embauché par le Conseil d'administration pour assurer la gestion quotidienne de l'ensemble des opérations, des affaires et des activités de l'AISO.

Incident grave : s'entend d'un évènement imprévu, d'importance prioritaire et urgente, qui peut entraîner des conséquences graves, telles que la perte du bien-être physique ou émotif, l'atteinte à la liberté, ou la perte ou l'endommagement d'un bien matériel. Le Ministère a établi les neuf catégories suivantes d'incidents graves :

- un décès;
- une ou des blessures graves (une personne recevant un service subit une blessure nécessitant une attention médicale imprévue ou une hospitalisation spontanée);
- une maladie grave (une personne recevant un service contracte une maladie grave ou a une maladie grave existante qui nécessite une attention médicale imprévue ou une hospitalisation spontanée);

Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264
Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497
Adoptée par le Conseil d'administration le 18 novembre 2024 – Résolution CA 24-2000

**Plaintes et rétroactions dans
le cadre des services aux
personnes**

- action individuelle grave (un comportement suicidaire, un cas allégué, soupçonné ou observé d'agression, la possession d'objets interdits ou présentant un risque pour la sécurité, une utilisation inappropriée ou non autorisée des technologies de l'information, une absence inhabituelle suspecte ou non autorisée d'une personne, des accusations graves, un abandon des soins ou une menace d'abandon des soins);
- intervention à l'aide d'un moyen de contention non prescrit;
- mauvais traitements (un cas allégué, observé ou soupçonné de mauvais traitement à l'égard d'une personne recevant un service se produit ou s'est produit pendant que celle-ci recevait un service);
- erreur ou omission (erreur liée aux médicaments pouvant avoir des conséquences graves sur la santé de la personne, atteinte à la vie privée, soit réelle ou potentielle);
- plainte grave faite par une personne ou concernant une personne, en lien avec la violation de ses droits ou de son droit à la vie privée, au sujet de son exploitation, de son environnement physique ou des normes de sécurité des services qu'elle reçoit;
- perturbation, interruption de services, situation d'urgence ou sinistre (incident qui survient dans les installations du fournisseur de services ou à proximité et qui empêche le fournisseur de services ou la personne-ressource de fournir les services habituels).

Membre du personnel : tout individu travaillant à l'AISO de façon permanente ou temporaire, à plein temps, à temps partiel, ou occasionnel.

Personne : personne adulte ayant une déficience intellectuelle et prenant part à des services offerts par l'AISO.

Plainte : expression d'un mécontentement au sujet des services et des soutiens offerts par l'AISO. Une plainte peut être formelle (p. ex., soumise par écrit ou enregistrée) ou informelle (p. ex., exprimée verbalement auprès d'un membre du personnel).

Rétroaction : information positive ou négative en rapport avec les services et les soutiens offerts par l'AISO. La rétroaction peut être sollicitée (p. ex., dans le cadre d'un sondage) ou spontanée (p. ex. un courriel ou message au sujet des services et soutiens offerts). La rétroaction peut être formelle (p. ex. une lettre) ou informelle (p. ex., une plainte verbale).

Stagiaire : étudiante ou étudiant effectuant des tâches au sein de l'AISO dans le cadre d'une formation reliée à ses études.

6. PROCÉDURE

6.1 Réception de la plainte

À la réception verbale ou écrite d'une plainte formulée par une personne participant à des services ou soutiens de l'AISO, par un tiers agissant au nom de cette dernière, par un membre de la communauté ou par tout autre individu, la Direction du Service concerné doit être immédiatement avisée.

Les plaintes devraient être portées à l'attention du personnel de l'AISO dès que possible. Tout retard dans le dépôt d'une plainte peut compromettre la capacité de l'AISO d'effectuer

 <p data-bbox="602 144 1000 218">235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241 Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 4 sur 8
<p data-bbox="167 304 1089 384">Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264 Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497 Adoptée par le Conseil d'administration le 18 novembre 2024 – Résolution CA 24-2000</p>	GEN-018 Plaintes et rétroactions dans le cadre des services aux personnes

adéquatement une cueillette d'information sur celle-ci et d'y donner suite de façon satisfaisante.

Tous les membres du personnel et les stagiaires sont responsables d'informer leur superviseure ou leur superviseur de tout commentaire, insatisfaction, rétroaction ou mésentente pouvant mener à un litige ou à une plainte, dès que ceux-ci leur sont communiqués ou dès qu'ils en sont témoins.

Conformément à la politique *GEN-015 Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle*, toute plainte ou rétroaction portant spécifiquement sur l'accessibilité pourra être déposée directement auprès de la Direction du Service concerné et sera portée à l'attention de la Direction générale.

Il importe aussi de noter que les plaintes en lien avec les politiques *RH-010 Santé, sécurité et conduite en milieu de travail et plaintes s'y rapportant* et *GEN-009 Harcèlement et violence en milieu de travail* déposées par un membre du personnel comportent un processus distinct auquel s'appliquent les procédures de ces dernières politiques.

Subséquentement à l'analyse de la plainte et selon la nature de l'information reçue, la Direction du Service informera dans les plus brefs délais la Direction générale, et ce, conformément au processus établi.

6.2 Délais de traitement de la plainte

À la réception d'une plainte, la Direction générale ou sa ou son délégué enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier.

Par la suite, la Direction générale ou sa ou son délégué dispose des sept jours ouvrables qui suivent pour informer la personne qui a déposé la plainte, par voie écrite, de sa décision d'étudier sa plainte.

À compter de la date de réception de la plainte, la Direction générale ou sa ou son délégué doit, dans un délai de 60 jours ouvrables, en faire l'étude et l'analyse. Afin de permettre de bien saisir la nature des faits en cause ou d'obtenir des informations complémentaires et tenter de résoudre la situation, la Direction générale, sa ou son délégué, ou, au besoin, une tierce partie libre de tout conflit d'intérêts relativement à la situation, communiquera avec la personne ayant émis la plainte ainsi qu'avec toutes les personnes qui pourraient être concernées et pourra, au besoin, consulter le dossier de la personne visée par la plainte.

Suivant cette analyse, la Direction générale ou sa ou son délégué communiquera ses conclusions et informera des pistes de solutions envisagées. Il est à noter que dans des circonstances exceptionnelles et après entente avec la partie ayant déposé la plainte, la Direction générale ou sa ou son délégué peut bénéficier d'un délai de traitement supplémentaire pour poursuivre la démarche d'examen de la plainte.

6.3 Traitement des plaintes

À la réception d'une plainte, une cueillette de données, une analyse de la situation ou une enquête est entreprise en fonction de la nature de l'information soumise et selon les politiques et les lois en vigueur.

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241 Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 5 sur 8
<p>Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264 Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497 Adoptée par le Conseil d'administration le 18 novembre 2024 – Résolution CA 24-2000</p>	GEN-018

Plaintes et rétroactions dans le cadre des services aux personnes

Dans des cas d'abus, de négligence ou de toutes autres allégations permettant d'identifier un risque pour le bien-être de la personne, la politique *GEN-009 Harcèlement et violence en milieu de travail* sera appliquée. Les services de police seront systématiquement informés des allégations, conformément aux Mesures d'assurance de la qualité et des dispositions émises par le MDESC. Dans de tels cas, la Direction générale sera immédiatement informée des allégations et des actions entreprises.

6.4 Étapes d'examen des plaintes

- La vérification des faits débute immédiatement après la réception de la plainte par la Direction générale ou par sa ou son délégué. La Direction du Service concerné par la plainte entreprend la cueillette d'information pertinente. Elle documente les faits et suggère des pistes de solution au litige, le cas échéant.
- Un compte rendu de vérification des faits, rédigé par la Direction du Service, est transmis à la Direction générale dans un délai de 48 heures suivant la réception de la plainte.
- À la réception du rapport de vérification des faits, la Direction générale reçoit simultanément ou subséquemment des recommandations afin d'apporter des mesures correctives si celles-ci sont nécessaires et de procéder aux suivis pour régler le litige.
- La Direction générale informe la présidence du Conseil d'administration de la nature de la plainte et des enjeux qui y sont associés. Dépendant de la gravité de la situation et qu'il s'agisse ou non d'un incident grave tel que défini dans la politique *GEN-010 Incidents graves*, la présidence et la Direction générale peuvent, dans les meilleurs délais ou lors d'une prochaine séance, en informer les membres du Conseil d'administration. Elles peuvent aussi informer le MDESC si elles le jugent nécessaire.
- Dans l'éventualité où le litige persiste entre les parties impliquées, l'AISO aura recours à un groupe de travail externe ad hoc d'examen et de traitement des plaintes libre de tout conflit d'intérêts.
- Si l'AISO ne peut pas répondre adéquatement aux recommandations du groupe de travail externe d'examen des plaintes ou que la personne ayant déposé la plainte n'accepte pas la solution proposée alors que toutes les solutions possibles ont été mises de l'avant sans dénouement positif, l'AISO pourra, le cas échéant, mettre fin à son offre de service pour cette personne.

6.5 Groupe de travail externe ad hoc d'examen des plaintes

Dans l'optique où l'AISO aurait déployé tous les efforts raisonnables pour résoudre ou traiter une plainte en proposant une solution satisfaisante tant pour l'auteur de la plainte que pour l'organisme, et que la situation demeure irrésolue, on pourrait faire appel à un groupe de travail externe d'examen des plaintes. Ce groupe de travail n'interviendra que dans les situations de plaintes complexes qui semblent sans issue.

Le mandat de ce groupe de travail sera d'émettre des recommandations à la Direction générale et au Conseil d'administration en vue d'en arriver à un dénouement favorable et positif pour régler le litige ou la plainte. Les membres de ce groupe de travail devront être libres de tout conflit d'intérêts. Ils auront pour rôle, entre autres, d'analyser les faits et les démarches qui ont été effectuées, de rencontrer les membres du personnel impliqués dans

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241 Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 6 sur 8
Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264 Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497 Adoptée par le Conseil d'administration le 18 novembre 2024 – Résolution CA 24-2000	GEN-018 Plaintes et rétroactions dans le cadre des services aux personnes

le litige ou la plainte, en incluant, au besoin, une rencontre avec la personne ayant déposé la plainte.

L'AISO se dotera d'une liste d'individus compétents et éthiquement fiables qui pourraient participer à ce groupe de travail, et ce, en fonction des particularités de la situation en litige.

Le groupe de travail externe d'examen des plaintes aura pour rôle de prodiguer des recommandations, tout en s'assurant que les interventions mises de l'avant sont conformes aux exigences de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

6.6 Communication et diffusion du processus de rétroaction et d'examen des plaintes et examen périodique du contenu de ces dernières

L'AISO diffusera sa politique et sa procédure de rétroaction et de plainte en rendant disponible des exemplaires de celle-ci :

- dans toutes les aires d'accueil de ses lieux de service;
- dans toutes les publications d'information sur les services;
- par les méthodes de communication régulières avec les personnes qui l'utilisent (p. ex., sondages à la sortie des services);
- sur le site Web de l'AISO;
- dans divers formats de substitution sur demande, en application de la *Loi pour les services aux personnes handicapées de l'Ontario*.

Dans une optique d'amélioration continue de ses services, l'AISO réalisera annuellement un examen et une analyse des plaintes déposées et examinées au cours de l'année afin d'évaluer l'efficacité de certaines de ses politiques et procédures.

7. POLITIQUES, LOIS OU DOCUMENTS CONNEXES

- *GEN-006 Abus et mauvais traitements*
- *GEN-009 Harcèlement et violence en milieu de travail*
- *GEN-010 Incidents graves*
- *GEN-015 Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle*
- *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*
- *Loi pour les services aux personnes handicapées de l'Ontario*
- *RH-009 Renseignements personnels*
- *RH-010 Santé et sécurité – Conduite en milieu de travail et plaintes s'y rapportant*

<p>235, rue Donald, bureau 150, Ottawa, ON K1K 1N1 613 744-2241 Téléc.: 613 744-4898 info@aiso.org www.aiso.org</p>	Page 7 sur 8
<p>Adoptée par le Conseil d'administration le 28 mai 2012 – Résolution no.CA 12-1264 Adoptée par le Conseil d'administration le 16 mai 2016 – Résolution CA15-1497 Adoptée par le Conseil d'administration le 18 novembre 2024 – Résolution CA 24-2000</p>	<p>GEN-018</p> <p>Plaintes et rétroactions dans le cadre des services aux personnes</p>

8. QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE

Pour toute question concernant cette politique, veuillez vous adresser à la direction de l'AISO.