

| | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| Section : | ADMINISTRATION |
| Sujet : | Politique de gestion des plaintes |
| Numéro de la politique : | ADM-1602 |
| Date approuvée : | Décembre 2022 |

POLITIQUE

L'organisme Services aux victimes du Temiskaming et district (SVTD) doit fournir et rendre accessible un processus visant à encourager le règlement des plaintes relatives aux droits des victimes, ainsi que des représentants de l'organisme (membres du conseil d'administration et membres du personnel). Aucune victime ne subira de répercussions en ce qui concerne l'accès actuel ou futur aux services sur la base du dépôt d'une plainte.

Les représentants des SVTD qui déposent une plainte au sujet d'un autre représentant des SVTD doivent suivre la procédure décrite dans la politique de gestion des plaintes et ne doivent pas être pénalisés lorsqu'ils déposent une plainte de bonne foi ou dans l'intérêt d'assurer un service approprié aux clients et pour l'amélioration des SVTD.

Tous les renseignements concernant une plainte sont confidentiels, à moins que la loi pertinente ne l'exige. Seules les parties qui participent à la résolution de la plainte devraient avoir des renseignements sur la plainte. La documentation sera déposée au bureau du directeur général, et non dans les dossiers des victimes (à moins que la plainte ne porte sur le directeur général, auquel cas le conseil d'administration la conservera).

Lorsque les conclusions d'une enquête sur une plainte justifient des préoccupations relatives aux mesures prises par un représentant des SVTD, la présente politique doit être utilisée conjointement avec la politique disciplinaire PER-0401.

Les renseignements au sujet de cette politique devraient être largement accessibles à toutes les victimes, aux membres de la collectivité ou aux fournisseurs de services touchés, ainsi qu'aux représentants des SVTD. Les représentants des SVTD doivent aider les plaignants à traiter la plainte lorsqu'ils ont besoin de soutien.

PROCÉDURE

ÉTAPE 1

Les plaintes anonymes peuvent être adressées aux SVTD en envoyant une lettre non signée ou un courriel sans identification à l'organisme à l'aide des coordonnées indiquées sur le site Web, ou en appelant la ligne téléphonique principale. Toutes les plaintes anonymes doivent être immédiatement acheminées au directeur général, qui recevra la plainte et déterminera la réponse appropriée. Les plaintes anonymes concernant le directeur général doivent immédiatement être adressées au représentant approprié des SVTD, conformément à la présente politique. Les personnes qui

enquêtent sur les plaintes ou y répondent doivent s'assurer qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre des parties en cause et, en cas de conflit, doivent immédiatement transmettre la plainte au directeur général pour qu'il la réachemine, le cas échéant.

Les victimes, les autres membres de la collectivité, les fournisseurs de services ou les représentants des SVTD qui souhaitent se plaindre des actions (ou de l'absence de celles-ci) d'un représentant des SVTD doivent être encouragés à s'adresser directement à la personne **uniquement** lorsque la plainte est un événement isolé de nature mineure qui peut être résolu de façon appropriée au moyen d'une communication directe (p. ex., un seul appel qui n'est pas retourné rapidement). Lorsque la plainte n'est pas de nature mineure, qu'il ne s'agit pas d'un événement isolé ou qu'il y a eu une incidence notable sur une autre personne ou sur la réputation des SVTD, **prenez directement à l'étape 2**. Lorsque la plainte concerne le directeur général, **prenez directement à l'étape 3**.

Tout représentant des SVTD qui reçoit une plainte doit accuser réception de la plainte et, s'il y a lieu, demander au plaignant s'il est disposé à ce que la personne concernée communique directement avec lui pour tenter de résoudre le problème. Si le client ne souhaite pas le faire, s'il exprime un malaise à l'égard de cette approche ou si le représentant des SVTD en cause estime que ce ne serait pas approprié, la plainte doit être acheminée au directeur général dès que possible.

Si le plaignant relève directement du représentant des SVTD concerné ou s'il accepte de parler directement à la personne concernée, le représentant des SVTD doit répondre à la plainte le plus tôt possible, mais au plus tard cinq jours ouvrables après le dépôt de la plainte. Si le représentant n'est pas en mesure de répondre à la plainte dans un délai de cinq jours ouvrables, la plainte doit être acheminée au directeur général.

Après avoir communiqué avec le plaignant, le représentant des SVTD qui a répondu doit accuser réception de la plainte et éviter les déclarations défensives qui pourraient aggraver la situation. Il doit informer la victime ou le plaignant de toute mesure prise pour enquêter sur la plainte et y donner suite, et, s'il y a lieu, de ce qui sera fait pour éviter une telle situation à l'avenir. Le représentant du personnel doit demander au plaignant la confirmation que la question a été réglée à sa satisfaction, et si la confirmation n'est pas obtenue ou n'est pas claire, la plainte doit être acheminée au directeur général dès que possible.

Toute victime ou tout plaignant qui dépose une plainte doit être informé de son droit de transmettre la question à un membre de la direction s'il estime que la question n'a pas été réglée adéquatement.

ÉTAPE 2

Les plaintes reçues par le directeur général doivent être traitées le plus tôt possible et au plus tard cinq jours ouvrables après que la plainte lui a été signalée.

Le directeur général doit tenter d'obtenir le plus de détails possible sur la plainte, y compris la date et l'heure des faits allégués, ce qui s'est produit ou ne s'est pas produit qui ont mené à la plainte, la ou les personnes en cause, toute incidence sur le client ou d'autres personnes, et ce qui, selon le plaignant, aurait dû être fait différemment. Dans la mesure du possible, les plaintes doivent être présentées par écrit et signées/datées par le plaignant. Si ce n'est pas possible, ou si la plainte a été reçue dans un autre format (c.-à-d. par téléphone), la plainte sera documentée par le directeur général qui reçoit la plainte. Le plaignant doit être informé d'un délai prévu pour la réception d'une réponse à sa plainte, et ce, le plus tôt possible.

Le directeur général qui reçoit la plainte et y répond doit enquêter sur la plainte en :

- Examinant toutes les preuves et tous les documents pertinents (p. ex., dossier du client, messages vocaux, messages texte, courriels, etc.);
- Interrogeant tout représentant des SVTD concerné et, avec le consentement de la ou des victimes et seulement s'il y a lieu, toute autre personne touchée ou impliquée. Aucune tentative de communication avec une ou des personnes de l'extérieur de l'organisme ne doit avoir lieu sans le consentement exprès et écrit de toutes les victimes concernées.

À la fin de l'enquête et le plus tôt possible par la suite, le directeur général doit documenter les constatations et toutes les mesures qui ont été prises pour résoudre la situation ou éviter de futurs incidents. Des tentatives doivent être faites pour communiquer les conclusions le plus tôt possible, mais dans les 15 jours ouvrables, au plaignant et, le cas échéant, elles doivent être accompagnées d'un résumé verbal des mesures correctives prises, en tenant compte du droit à la vie privée de la ou des personnes concernées. Lorsque les constatations ou mesures se prolongent au-delà de 15 jours, les plaignants doivent être avisés le plus tôt possible du retard, du délai prévu et doivent documenter les raisons du retard. Les documents doivent être conservés dans un endroit sûr pendant sept ans, puis détruits. Une réponse écrite au plaignant ne doit être fournie qu'avec l'approbation du directeur général.

ÉTAPE 3

Si la réponse du directeur général à une plainte est insatisfaisante, ou si la plainte concerne le directeur général, le plaignant doit être dirigé vers les directeurs du conseil d'administration. Les coordonnées du ou des membres qui reçoivent la plainte doivent être fournies rapidement.

Les victimes qui souhaitent se plaindre des actions d'un membre du conseil d'administration doivent adresser leur plainte aux directeurs du conseil d'administration. Si la plainte concerne un directeur, ce membre doit se retirer lors de la discussion de la plainte. La décision et la proposition de résolution des directeurs du conseil d'administration sont définitives.

Les plaintes peuvent être présentées de façon anonyme et sont acceptées en anglais ou en français.

Veillez prendre note des exigences suivantes du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

L'organisme SVTD doit signaler tout incident grave au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. L'organisme SVTD doit remplir et soumettre le rapport d'incident grave fourni par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Les plaintes liées à la discrimination dans les domaines définis par le Code des droits de la personne de l'Ontario peuvent également être envoyées à la :

Commission ontarienne des droits de la personne au 1 800 268-8333.