

# UTILISATEURS DE SERVICES, PLAINTES/RÉTROACTIONS DE LA PART DES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ

## PRÉAMBULE

Family Service Toronto (FST) valorise et encourage la rétroaction de la part des utilisateurs de services et des membres de la communauté au sujet des programmes et des pratiques de l'organisation. La rétroaction peut comprendre des suggestions, des demandes, des recommandations ou des plaintes. Tout le long de ce continuum, la rétroaction et la résolution de problèmes avec les clients sont encouragées. La rétroaction, notamment la formulation de plaintes, peut offrir d'importantes occasions d'améliorer le service.

Une plainte est une expression d'insatisfaction liée à un programme, à un service, à un employé, à un étudiant ou à un bénévole (personnel) de Family Service Toronto, lorsqu'un client ou un membre de la communauté estime que FST ou son personnel n'a pas fourni une expérience de prestation de services satisfaisante, alors qu'une réponse ou un règlement était explicitement ou implicitement escompté. Si les clients et les membres de la communauté sont toujours insatisfaits après la tentative du personnel de répondre à leurs préoccupations, on leur demandera s'ils souhaitent déposer une plainte officielle et on leur expliquera le processus de plainte. Une plainte peut être déposée par l'utilisateur de services ou un membre de la communauté, qui se verra offrir un soutien à cet égard, au besoin. La plainte peut porter sur n'importe quel aspect des programmes et services de l'organisation.

Tout utilisateur de services ou membre de la communauté qui estime avoir été victime de discrimination du FST en contravention du [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario peut déposer une plainte auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Des renseignements sur le processus de traitement des plaintes se trouvent sur le site [www.hrto.ca](http://www.hrto.ca).

## POLITIQUE

FST s'engage à écouter les commentaires des utilisateurs de services et des membres de la communauté, y compris les suggestions, les demandes, les recommandations et les plaintes, et à y répondre de manière équitable, opportune et respectueuse. Toutes les plaintes seront dûment prises en considération sans représailles ni discrimination. Le personnel n'empêchera pas une personne de déposer une plainte. Un soutien linguistique sera offert aux utilisateurs de services ou aux membres de la communauté qui ne parlent pas l'anglais. La présente politique décrit le cadre grâce auquel les utilisateurs de services et les membres de la communauté peuvent déposer des plaintes sur les programmes, la prestation de services ou le traitement d'autres participants au programme, ou le personnel.

FST informe activement les utilisateurs de services et les membres de la communauté de leur droit de déposer des plaintes (verbales ou écrites) et d'en demander le règlement. Cette information est publiée dans *l'Énoncé sur les droits et responsabilités des clients de FST*. Les utilisateurs de services et les membres de la communauté qui parlent d'autres langues que celles dans lesquelles



ce document a été rédigé, ou qui ont de la difficulté à lire ces langues, sont encouragés à se faire expliquer cette politique par le personnel ou par le conseiller rencontré au début de la prestation de services. FST aidera les personnes handicapées à déposer leur plainte et à obtenir le règlement de leur plainte.

Tous les aspects d'une plainte seront traités de manière confidentielle. Toutefois, si la plainte porte sur des allégations de comportement illégal ou contraire à l'éthique, l'information pourrait devoir être communiquée à des autorités externes.

Toutes les plaintes sont documentées. Le maintien des dossiers de plaintes relève des directeurs du ministère. Chaque plainte est examinée par le directeur et fait l'objet de discussions lors des réunions de la direction ayant lieu chaque trimestre, au minimum.

Dans le cas de certains programmes, les plaintes de nature grave pourraient devoir être signalées au bailleur de fonds (p. ex. le ministère des Services à l'enfance, des Services sociaux et communautaires, et le ministère du Procureur général pourraient exiger que soit présenté un rapport d'événements graves). Les superviseurs seront au courant de ces exigences et les directeurs en informeront les bailleurs de fonds, au besoin.

Le directeur général présentera au conseil d'administration les plaintes représentant un risque pour l'organisation. Les plaintes liées à la violation des politiques de gouvernance du conseil seront examinées par le conseil. Les directeurs (cadres supérieurs) donneront au bureau du directeur général des renseignements sur les plaintes, aux fins de création du rapport sommaire présenté annuellement au conseil.

Les clients qui ont des questions, des commentaires ou des plaintes au sujet des politiques et des procédures de protection de la vie privée de FST ou sur la collecte, l'utilisation ou la divulgation de leurs renseignements personnels seront dirigés vers l'agent de protection de la vie privée.

## CHAMPS D'APPLICATION

La politique sur les plaintes des utilisateurs de services et des membres de la communauté s'applique à tous les programmes et services de FST. Parmi les exceptions, mentionnons les lignes directrices et directives du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) relatives aux programmes Passport et PassportONE, car les plaintes de la part d'utilisateurs de services dans le cadre de ces programmes sont traitées par des autorités externes.

## PROCÉDURES

Étant donné que l'objectif de FST est d'avoir suffisamment d'autorité à l'échelle locale pour répondre aux besoins des utilisateurs de services, les plaignants sont encouragés, sans que cela soit obligatoire, à passer par les voies hiérarchiques de l'organisation.

Afin de soutenir au maximum la relation entre l'utilisateur de services et les membres de la communauté et le personnel, le processus de règlement des plaintes commence par la participation du prestataire de services, à moins que cela ne soit pas dans l'intérêt supérieur de l'utilisateur de services ou du membre de la communauté.

Cette politique porte sur les plaintes déposées de bonne foi. Les plaintes qui pourraient raisonnablement être considérées comme étant vexatoires ou frivoles seront traitées d'une autre manière.

## ÉTAPE 1 : Réception d'une plainte

- a. Si le prestataire de services reçoit une plainte, l'utilisateur de services ou le membre de la communauté doit se voir offrir l'occasion de discuter de ses préoccupations dans les plus brefs délais.
- b. Si la plainte est reçue par un membre du personnel de l'organisation, autre que le prestataire de services, l'utilisateur de services ou le membre de la communauté doit être dirigé vers le prestataire de services, en plus de recevoir une explication de la politique de FST. Si le plaignant hésite à parler directement au prestataire de services, il devrait être dirigé vers le superviseur immédiat de cette personne. L'existence de la plainte doit être signalée au prestataire de services.
- c. Lorsqu'il prend connaissance d'une plainte, le prestataire de services peut décider de faire appel à son superviseur ou de consulter celui-ci à n'importe quelle étape. Cette option devrait être choisie si l'utilisateur de services est accompagné d'un ami ou d'un conseiller. Si la plainte est de nature grave<sup>1</sup> nécessitant qu'un bailleur de fonds en soit informé (p. ex. un signalement d'événement grave au ministère des Services à l'enfance, des Services sociaux et communautaires ou au ministère du Procureur général), le prestataire de services en informera son superviseur, qui fera intervenir le directeur compétent aux fins de la prise de décisions quant à la nécessité d'en faire rapport au bailleur de fonds dans cette situation particulière.
- d. Si la plainte est traitée à la satisfaction mutuelle du plaignant et du prestataire de services, la plainte et son règlement seront consignés sur le formulaire de plainte, dont une copie est transmise au superviseur du prestataire de services et au directeur du ministère.

## ÉTAPE 2 : Discussion avec le superviseur

- a. Si le prestataire de services n'est pas en mesure de régler une plainte, il est possible pour le plaignant de parler au superviseur. Le prestataire de services doit informer le superviseur qu'une plainte sera déposée.
- b. La méthode à privilégier consiste à demander au superviseur de contacter l'utilisateur de services ou le membre de la communauté, ce qui donne au prestataire de services la possibilité de discuter de la question avec le superviseur avant de prendre d'autres mesures ou de communiquer avec le plaignant.
- c. Le superviseur doit communiquer avec l'utilisateur de services ou le membre de la communauté dès que possible après avoir discuté avec le prestataire de services.
- d. Si un utilisateur de services ou un membre de la communauté communique avec un superviseur pour se plaindre du prestataire de services ou du service fourni, le superviseur devrait prendre connaissance de la plainte, mais ne proposer aucune mesure avant d'en

---

<sup>1</sup> Les plaintes de nature grave peuvent comprendre des plaintes concernant les normes opérationnelles, physiques ou de sécurité du service. Les plaintes déposées par un client ou à son sujet, y compris les plaintes relatives à des voies de fait commises par un client, les plaintes attirant l'attention des médias, et autres. Pour de plus amples renseignements, consultez les lignes directrices du MESSC relatives au signalement des événements graves et la fiche d'information.

discuter avec le personnel concerné.

- e. Lorsqu'un superviseur reçoit un appel d'un utilisateur de services ou d'un membre de la communauté ou communique avec le plaignant pour discuter de sa plainte, il devrait proposer à celui-ci une rencontre dans un délai de cinq jours ouvrables.
- f. Le personnel et le superviseur devraient planifier conjointement la réponse à la plainte formulée par l'utilisateur de services ou le membre de la communauté. Dans la mesure du possible, le plan devrait conserver l'intégrité de la relation entre l'utilisateur de services et le personnel de la communauté et, à moins que ce ne soit manifestement contre-indiqué, le personnel concerné sera présent à toutes les réunions entre le superviseur et le plaignant.
- g. Le rôle du superviseur est de régler la question à la satisfaction de l'utilisateur de services, du membre de la communauté et du membre du personnel, faute de quoi son rôle est d'informer le plaignant de son droit d'obtenir un règlement par le biais d'une rencontre avec le directeur.
- h. Une lettre doit être envoyée à l'utilisateur de services ou au membre de la communauté dans les deux semaines suivant la réunion pour décrire le règlement, le cas échéant, en plus de lui faire part de tout autre appel, droit ou recours possible. Le directeur du ministère visé par la plainte déposée doit être informé de la plainte et du règlement ou de l'absence de règlement.

### ÉTAPE 3 : Rencontre avec le directeur du ministère

- a. Si l'utilisateur de services ou le membre de la communauté n'est pas satisfait de la réponse du superviseur, il incombe au plaignant de prendre l'initiative de porter plainte au directeur.
- b. L'utilisateur de services ou le membre de la communauté doit être informé du nom et du numéro de téléphone du directeur s'il souhaite poursuivre avec le dépôt de la plainte. Le directeur est averti immédiatement du fait qu'il recevra un appel, et une copie du formulaire de plainte dûment rempli lui est remise.
- c. Sur demande, le directeur rencontrera l'utilisateur de services ou le membre de la communauté dans les deux semaines suivant la réception de la demande.
- d. Avant cette rencontre, le directeur communiquera avec le superviseur et le personnel concerné pour s'entretenir avec eux, au besoin. Dans la mesure du possible, le directeur tentera de faire participer le personnel et le superviseur au processus de planification et à la réunion.
- e. Le directeur tentera de régler le problème avec l'utilisateur de services ou le membre de la communauté. Quel que soit le résultat, le directeur en informera le plaignant par envoi postal au plus tard deux semaines après la réunion où les mesures de règlement ont été déterminées, le cas échéant, et lui expliquera tout autre droit d'appel ou recours s'offrant à lui.
- f. Le directeur informera le directeur général de la réunion, l'utilisateur de services et le membre de la communauté du résultat.

### ÉTAPE 4 : Rencontre avec le directeur général

- a. Si l'utilisateur de services ou le membre de la communauté n'est pas satisfait de la réponse du directeur, le plaignant peut soumettre la plainte au directeur général, dont le nom et le numéro de téléphone doivent lui être fournis.

- b. Le directeur général devrait être averti immédiatement qu'il recevra un appel, et une copie du formulaire de plainte dûment rempli devrait lui être remise.
- c. Sur demande, le directeur général ou son représentant désigné rencontrera l'utilisateur de services ou le membre de la communauté dans les deux semaines suivantes pour tenter de résoudre le problème.
- d. Avant cette rencontre, le directeur général informera le directeur, le superviseur et le personnel concerné de cette approche et demandera de s'entretenir avec eux, au besoin.
- e. Dans la mesure du possible, le directeur général fera participer le membre du personnel et son superviseur au processus de planification et à la réunion.
- f. Avant la réunion, le directeur veillera à ce qu'une lettre portant sa signature et décrivant la plainte et les mesures prises pour la régler soit envoyée à l'utilisateur de services ou au membre de la communauté, ainsi qu'au directeur général.
- g. Dans les deux semaines suivant la rencontre avec l'utilisateur de services ou le membre de la communauté, le directeur général ou son représentant désigné enverra au plaignant une lettre dans laquelle est précisée toute entente conclue ou la décision du directeur général relative à la plainte, si une entente n'a pas été conclue.

Le ou les prestataires de services et les personnes qui relèvent du premier niveau hiérarchique seront informés de toutes les tentatives de règlement des plaintes. Dans les cas d'allégation de violation criminelle ou de manque d'éthique grave de la part du personnel de FST, le directeur général peut lever l'obligation d'informer le personnel jusqu'à ce qu'il puisse obtenir des conseils d'avocats ou de policiers, et il peut continuer de s'en abstenir tout au long de l'enquête, et ce, pourvu qu'il n'y ait pas de violation d'une norme juridique ou contractuelle.

Bien que tous les efforts soient déployés pour parvenir à un règlement satisfaisant pour le plaignant, l'intégrité des politiques de FST et la sécurité de son personnel, des autres utilisateurs de services et des membres de la communauté doivent être maintenues.

## Documentation

Dès leur réception, toutes les plaintes formulées par un utilisateur de services ou un membre de la communauté sont consignées dans le dossier et sur le formulaire de plainte du client (s'il y a lieu) par le personnel qui a reçu la plainte. Une copie de la plainte est transmise au superviseur du personnel.

Le dossier de plainte (contenant tous les documents, la correspondance, le règlement et le suivi) est conservé séparément du dossier client de l'utilisateur de services ou du membre de la communauté dans le bureau du directeur compétent.

Sur demande, un dossier de plainte sera mis à la disposition du plaignant, sauf dans le cas où la protection des renseignements personnels d'un autre utilisateur de services ou d'un autre membre de la communauté ne peut être assurée. Ces dossiers seront conservés pendant la même période que le dossier du client ou du membre de la communauté (cette période étant actuellement de 10 ans).

*Updated Nov. 17, 2021*