

<b>SERVICE COORDINATION SOUTIEN (SCS) POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE</b>			
<b>Chapitre : 2.0</b>	<b>GÉNÉRAL</b>	<b>Numéro :</b>	GE 2.1.02
<b>Section : 1.0</b>	<b>EXAMEN DE LA RÉTROACTION</b>	<b>Date d'émission :</b>	Octobre 2011
<b>Sujet : .02</b>	<b>RÉTROACTION</b>	<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	Janvier 2013
<b>Autorisation :</b>		<b>Date de révision :</b>	Janvier 2020
		<b>Remplace :</b>	Mai 2017
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES</b>			

## 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 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 influencés 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.sconline.ca](http://www.sconline.ca)

[www.respiteservices.com](http://www.respiteservices.com) (Ottawa)

[www.dsontario.ca](http://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 « Mon Guide ») 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 suggestions, 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 impliqué dans votre dossier 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 dossier 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(euse) 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 **Voici vos 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, le gestionnaire 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 [retroaction@scsonline.ca](mailto:retroaction@scsonline.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 dans la signature courriel des employés, 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****Service Coordination Soutien pour les personnes ayant une déficience intellectuelle****507-1400 Boul. St Laurent,****Ottawa ON, K1K 4H4**

- 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 aidez 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;
- Si vous souhaitez présenter une plainte en ce qui concerne le fonctionnement du service, demandez au travailleur de vous orienter vers le superviseur/gestionnaire ou directeur pour initier l'étape 2 du processus de rétroaction.

**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 gestionnaire ou au directeur à l'aide du formulaire de rétroaction fourni avec la présente procédure opérationnelle;
- Toute plainte écrite doit inclure les informations suivantes :
  - Votre nom, adresse et numéro de téléphone.
  - La nature de la plainte
  - Le nom de l'employé concerné (si applicable)
  - 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).
- Le gestionnaire ou le directeur accusera réception de votre rétroaction, par écrit et, au besoin, le gestionnaire ou 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 gestionnaire ou le directeur en informera le directeur général et formulera des conseils quant aux mesures prises pour régler la plainte.
- Une plainte qui se rend à l'étape 2 doit être signalée dans un rapport d'incident grave, selon les Lignes directrices du MDESC sur les rapports d'incident grave, 2019.

**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.
- Une plainte qui se rend à l'étape 3 doit être signalée dans un rapport d'incident grave, selon les Lignes directrices du MDESC sur les rapports d'incident grave, 2019.

**3.8 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).

**3.9 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. Vous pouvez envoyer votre rétroaction à l'adresse courriel suivante : [retroaction@scsonline.ca](mailto:retroaction@scsonline.ca) ou en complétant le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité, disponible sur notre site Web.**3.10 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*, Service Coordination Soutien 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 suivante : [retroaction@scsonline.ca](mailto:retroaction@scsonline.ca) ou en remplissant le formulaire de plainte – services en français, disponible sur notre site Web.

**3.11 Rétroaction sur un autre organisme de service:** Chaque organisme offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle doit partager le mécanisme par lequel ils reçoivent les rétroactions du public. Les rétroactions au sujet d'un autre organisme de service doivent être envoyées directement à l'organisme en questions par l'entremise de son mécanisme de rétroaction. Service Coordination Soutien 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 concernant la prévention et la sensibilisation aux abus. 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.

**3.12 Rétroaction sur nos réseaux sociaux :**

Les publications qui reflètent l'expérience d'un individu avec les services de SCS seront considérées comme de la rétroaction. Dans de tels cas, l'agent de communication de SCS fera part de la rétroaction au directeur du département en question (en informant aussi la gestionnaire, mise en oeuvre Œuvre de la qualité et du savoir). SCS peut décider de contacter l'individu en dehors des réseaux sociaux. Dépendamment du contenu de la rétroaction sur les réseaux sociaux, le directeur peut demander la suppression du commentaire et assurera le suivi avec l'individu, conformément à cette politique d'examen de la rétroaction.

**3.13 Dossiers de rétroaction de l'utilisateur de service**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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, la plainte est close, et les superviseuses et/ou les gestionnaires et/ou les directeurs sont responsables de compléter l'information dans notre base de données (ETO Direct Feedback touchpoint).
- Le gestionnaire, mise en oeuvre de la qualité et du savoir, effectuera la collecte et l'analyse des données et fera un rapport de tous les éléments de la rétroaction. Tous les détails concernant la rétroaction sont gardés strictement confidentiels, et seules les données sur les événements (et non les cas individuels) seront partagées.

### 3.14 Analyse de la rétroaction :

- 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 et comparées par le gestionnaire, mise en oeuvre de la qualité et du savoir, le superviseur, le gestionnaire, le directeur ou le directeur général.
- 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.
- 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.
- 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.
  - Toute rétroaction et tous commentaires reçus seront examinés sur une base trimestrielle afin de déterminer s'il faut apporter des changements aux politiques et procédures actuelles ou les mettre à jour.

## 4 PIÈCES JOINTES

- 4.1 [Formulaire de rétroaction](#)
- 4.2 Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité
- 4.3 Formulaire de rétroaction – langue française

## 5 RÉFÉRENCES ET POLITIQUE ET PROCÉDURES CONNEXES

- 5.1 Lignes directrices du MDESC sur les rapports d'incident grave, 2019.
- 5.2 [Serious Occurrence reporting Policy and Procedures](#)
- 5.3 [Abuse Prevention and Awareness Policy and Procedures](#)

## 6.0 DATES DE RÉVISION

Historique de révision du document		
Date	Auteur	Révision
January 15 <sup>th</sup> 2020	N Tardif	Corrections au nouveau nom de l'agence, nouveau site Web, nouveau courriel pour la rétroaction, titre des employés impliqués dans cette politique et procédures, références aux politiques et procédures qui ont été mises à jour.