Child & Community Resources
Ressources pour l'Enfance et la Communauté

Politique – Relation entre l'organisme et la clientèle

Section:	Administration	**Numéro :**	
Titre de la politique:	Relations entre l'organisme et la clientèle – Protocole pour les plaintes et les compliments	**Titre de la parraineuse de la politique**	Lynne Philion, Directrice des Services aux entreprises
Approbation :	Lynne Philion	**Signature :**	Lynne Philion
Date d'approbation :	Le 8 avril 2015	**Date de révision :**	Novembre 2023
		Date de la prochaine révision :	Novembre 2024

1.0 Objet, autorité et application de cette politique

1.1 Objet de cette procédure

De définir les normes et les procédures des REC, ainsi que les risques liés à la préparation de rapports, à l'analyse et à la gestion des plaintes et des compliments reçus des clients (c.-à-d., enfants, jeunes, principaux fournisseurs de soins, parents, familles, visiteurs et partenaires communautaires et bénévoles).

De veiller à ce que l'autorité du personnel des REC en ce qui concerne le traitement des clients soit limitée pour veiller à ce que tous les droits des clients à un traitement juste, équitable et humain ne soient pas entravés et que toutes les lois pertinentes sont respectées.

De veiller à ce que l'utilisation de renseignements sur les clients n'entre pas en conflit avec l'esprit de l'énoncé de confidentialité des REC, et les principes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

De se conformer à la version la plus à jour de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, qui exige que les organisations aient un processus pour recevoir des rétroactions du public concernant l'accessibilité aux services, à l'information et au service à la clientèle pour les personnes ayant un handicap.

1.2 Application et portée

La présente politique s'applique à tous les employés, aux membres du Conseil d'administration, aux bénévoles et aux étudiantes et étudiants.

2.0 Politique

La Politique sur la gouvernance exige que tous les clients soient traités avec dignité, que tous les services soient axés sur l'enfant et la famille, qu'ils soient sensibles à la culture et à la langue et qu'ils incluent la collaboration du système et des parties prenantes.

En reconnaissance des clients en tant que partenaires, tous les employés et les services des REC s'efforcent d'assurer les droits des clients suivants :

Les Clients ont le droit à/aux :

- l'information, p. ex., toutes les options/ressources disponibles à l'enfant et/ou à la famille, y compris l'information sur le progrès de chaque enfant
- la protection de la vie privée, p. ex., la protection des renseignements personnels (voir la Politique des REC sur la confidentialité)
- la prise de décisions, p. ex., établir des priorités pour leur enfant
- services disponibles
- la participation, p. ex., prendre part à la planification, avoir l'occasion de partager de l'information avec l'équipe, et le droit d'observer.

Les REC valorisent toute rétroaction des clients que nous servons. La rétroaction englobe toute information relative à nos services, notre rendement ou la façon dont nous menons nos activités. Cela peut prendre la forme d'un compliment, d'une suggestion ou d'une plainte.

Les REC s'engagent à répondre à toute plainte et préoccupation de façon courtoise et en temps opportun au moyen d'une procédure confidentielle et non punitive au soutien d'une communication, d'une enquête, d'une action et d'un suivi.

2.1 Compliments

Le CCR attache de la valeur aux compliments, car ils font état de ce que nos clients apprécient et de ce qu'ils considèrent que nous faisons bien. Ils fournissent une occasion de reconnaître notre personnel et de récompenser l'excellence.

2.2 Plaintes

Les plaintes constituent une forme de rétroaction de grande valeur pour les REC, car elles nous font part de ce qui, selon nos clients, pourrait être mieux fait. En donnant suite aux plaintes, nous pouvons cerner les points à améliorer. Par le biais de la réception et d'un suivi efficaces lors d'une plainte, nous veillons à établir des liens et à minimiser la probabilité que de telles situations se reproduisent ou s'aggravent. Les plaintes sont un élément important de l'amélioration continue de la qualité des services et des processus des REC.

3.0 Définitions

3.1 Client

Le mot « client » désigne les enfants, les jeunes, les principaux fournisseurs de soins, les parents, les familles, les visiteurs et les partenaires communautaires que nous servons.

3.2 Compliment

Le mot « compliment » désigne une forme de rétroaction qui fait part d'une appréciation et de la reconnaissance de nos services, de notre rendement ou de la façon dont nous menons nos activités.

Un compliment peut viser un membre du personnel, une équipe ou un service. Un compliment peut souligner :

- de la satisfaction ou du bonheur à l'égard d'un service
- qu'un membre du personnel est allé au-delà de ce qui est attendu pour servir la clientèle
- une valorisation ressentie par un client
- un bon suivi accordé à une plainte.

3.3 Plainte

Le mot « plainte » désigne une rétroaction, de la part d'un client ou au nom de celui-ci, exprimant de l'insatisfaction ou indiquant qu'une attente n'a pas été satisfaite. Elle peut viser nos services, notre rendement ou la façon dont nous menons nos activités. Une plainte peut avoir trait au rendement de notre organisme par rapport à notre *Politique sur les relations avec les clients et les agences*, y compris l'attitude ou la conduite du personnel, ou l'insatisfaction à l'égard de la qualité de notre service.

4.0 Responsabilités

4.1 Superviseurs/Directeurs

L'équipe de direction des REC veillera à la création d'un milieu où la rétroaction et l'amélioration continues du service sont valorisées en :

- faisant l'évaluation et l'enquête en temps opportun lors d'une plainte
- veillant à ce que tous les efforts raisonnables soient déployés pour résoudre toute plainte avec succès
- adhérant à la procédure en matière de rétroaction
- favorisant l'établissement d'un milieu « sans faute » où une plainte est accueillie en tant qu'élément précieux et essentiel de l'amélioration continue
- offrant une formation appropriée et d'autres soutiens pour permettre aux membres du personnel de résoudre avec confiance toute plainte conformément à la *Politique sur les relations entre l'organisme et la clientèle* des REC
- reconnaissant l'excellence dans la prestation de services et en diffusant des commentaires positifs et de compliments
- gérant les attentes des clients en termes de ce que le processus de rétroaction peut ou ne peut pas offrir
- faisant des suivis et des vérifications continus des procédures de traitement des plaintes afin de s'assurer qu'elles soient maintenues et améliorées avec efficacité et efficience

4.2 Tout le personnel

Les employés des REC sont habiletés à prendre en charge et à traiter toute préoccupation des clients dès que celle-ci est manifestée.

Le personnel :

- fait la promotion des valeurs des REC et sa philosophie en lien aux Services axés sur la famille
- se conforme à la Politique sur les relations entre l'organisme et la clientèle et la procédure de résolution de problèmes
- passe en revue la *Politique sur les relations entre l'organisme et la clientèle*, ainsi que la procédure de résolution des situations, avec les clients au moment où le service est amorcé et avant la fin du mois dans lequel le service est amorcé.

5.0 Procédure de résolution de la situation

5.1 Au moment de la plainte

Les REC reconnaissent que la façon la plus efficace et efficiente de résoudre une situation et de faire en sorte que le client soit satisfait, est de donner un suivi à la situation dans les plus brefs délais, dès le moment où la plainte est reçue.

Lorsqu'un parent (client) croit qu'un de ses droits n'est pas respecté en vertu de la section 2.0, le membre du personnel des REC doit suivre la Procédure de résolution des situations suivante :

1. répondre au client et informer son superviseur dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte
2. être à l'écoute du client pour obtenir l'information et valider ses préoccupations et sa perception de la situation
3. remercier le client pour avoir porté ses préoccupations à notre attention
4. faire tous les offerts raisonnables pour résoudre la plainte conformément à notre *Politique sur les relations entre l'organisme et la clientèle*, et dans la portée de ses responsabilités et le cadre de ses normes de pratique
5. en cas de résolution réussie, informer le client quant aux gestes qui seront posés pour remédier à ses préoccupations
6. en cas d'absence de résolution, le superviseur immédiat du membre du personnel prend la situation en charge et enclenche la Procédure de résolution de situations

5.2 Étapes de la procédure de résolution de situations

Le processus progressif de résolution de problème comporte quatre étapes. Lorsqu'un consensus n'est pas atteint ou qu'il est impossible de mettre une solution en place, la situation est prise en charge par l'étape subséquente dans les deux jours ouvrables.

Les quatre étapes de résolution de problème sont les suivantes :

- Étape 1 : Superviseur
- Étape 2 : Directeur des services
- Étape 3 : Directeur administratif
- Étape 4 : Conseil d'administration

5.3 Processus de résolution de situations

Lors de chaque étape, la personne responsable doit se conformer à la procédure suivante :

1. Accuser réception de la plainte dans les deux prochains jours ouvrables et remercier les personnes de porter leurs préoccupations à notre attention
2. Analyser toute information pertinente et interviewer toute autre personne si nécessaire
3. Tenter de trouver une solution en facilitant la communication entre la personne qui a déposé la plainte et les parties impliquées, selon la portée de ses responsabilités et de ses normes de pratique
4. En cas de résolution réussie, informer le client quant aux gestes qui seront posés pour remédier à ses préoccupations
5. En cas d'absence de résolution, toute information pertinente est transmise à la personne responsable de la prochaine étape de la procédure de résolution dans les deux jours ouvrables
6. Lorsque la procédure atteint les étapes 3 ou 4 (le Directeur administratif ou le Conseil d'administration), le formulaire de résolution de situations (Annexe A) doit être rempli, signé par le client, et soumis à la personne à la Direction de Services aux entreprises pour fins de statistiques et de déclaration, et pour revue annuelle par le Conseil d'administration.

5.3 Procédure de résolution de situations (suite)
Toute plainte envoyée directement au Conseil ne sera pas entravée si le parent (client) :

- a épuisé tous les recours internes et
- allègue qu'il y a eu un manquement à la politique des REC/CCR au détriment de l'enfant ou de la famille, ou
- la politique elle-même ne tient pas suffisamment compte des droits civils ou des droits de la personne et de sa dignité.

6.0 Processus de suivi des compliments et de la reconnaissance

Tout compliment verbal ou écrit reçu sera transmis au superviseur approprié qui le reconnaîtra et le célébrera avec les employés, les équipes de programmation et l'équipe de direction, selon le cas.

Les lettres ou les notes qui concernent un membre du personnel en particulier doivent être acheminées au superviseur approprié afin que le membre du personnel soit reconnu pour la qualité du service qu'il a offert. C'est important que le membre du personnel et le superviseur sachent que la qualité du service qu'ils ont offert est appréciée. Le superviseur en fera part à la Direction des services.

7.0 Suivis et conformités liés aux préoccupations et aux plaintes

Une fois par année, la Directrice des Services colligera l'information provenant de tous les *Formulaires de résolution de situations entre l'organisme et ses clients* et soumettra son rapport au Directeur administratif qui présentera ce rapport aux membres du Conseil d'administration.

Ce rapport sommaire fera état des types de plaintes et de préoccupations signalées pour chaque Service, ainsi qu'un résumé des lignes de temps et de l'étape de résolution.

Ce rapport sera examiné annuellement par le Directeur administratif. Cet examen comprendra l'analyse des tendances et des types de plaintes et préoccupations, ainsi qu'une évaluation de l'efficacité du processus de résolution de situations, des mesures prises pour améliorer les relations entre l'organisme et ses clients, et la prestation des services.

8.0 Rétroaction des familles et/ou des personnes aidantes

Les sondages de rétroaction recueillent des renseignements pertinents et opportuns sur l'expérience unique qu'ont les clients avec les programmes ou les services. Des rapports annuels résumeront les résultats de la rétroaction, cerneront les occasions de reconnaître ce que nous faisons bien et orienteront les recommandations pour l'amélioration continue de la qualité.

Les REC ont aussi sur leur site Web un sondage sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario qui fournit un processus permettant d'obtenir de la rétroaction de la part du public sur l'accès aux services et à l'information, et sur le service à la clientèle pour les personnes ayant un handicap.

9.0 Éducation

Au cours du processus d'orientation, les nouveaux employés seront sensibilisés à l'engagement des REC pour un accueil ouvert et constructif de la rétroaction et à la *Politique sur les relations entre l'organisme et la clientèle*.

Les employés passeront en revue cette politique chaque année et seront continuellement appuyés par leurs superviseurs en vue du maintien de leur compréhension et de leur gestion de ces processus.

10.0 Révision de la politique

La présente politique sera revue annuellement ou lorsqu'il se produit des changements au niveau des politiques, de la loi ou de la réglementation, ou à la demande du bailleur de fonds.

ANNEXE A

Formulaire de résolution de plaintes ou de préoccupations

Date de réception de la plainte : _____

Nom membre du personnel qui reçoit initialement la plainte : _____

Décrivez un bref historique de la préoccupation ou de la plainte (veuillez joindre tous les documents requis).

Décrivez les mesures prises pour résoudre la préoccupation ou la plainte (veuillez joindre tous les documents requis).

_____
Nom du client

_____ _____
Signature du client **Date**

_____
Nom du Directeur administratif

_____ _____
Signature du Directeur administratif **Date**

_____ _____
Signature du membre du Conseil d'administration (le cas échéant) **Date**

Veuillez soumettre le document au Directeur des Services pour fins statistiques et de soumission de rapports.