

# KACL Rétroaction et Procédure de Plainte



Date de Création: 1 Novembre 2011

Dernière date de révision: Juin 13, 2017

Révision Annuelle: Oui

Approbation: Chef de la direction

S'Applique à: Tous les Programmes

Remplace:

## Introduction et But:

KACL s'engage fermement à respecter et à respecter ses engagements éthiques, afin de s'assurer que ses pratiques et ses procédures sont accessibles et transparentes, afin de maintenir son professionnalisme continu, en ce qui concerne les personnes que nous soutenons, leurs familles et le personnel de KACL

## Application et Portée:

La portée de ce document est de fournir des directives concernant le processus de rétroaction et de réclamation. Cela implique de décrire les responsabilités de KACL, les droits du personnel de KACL et les droits des personnes qui reçoivent un soutien et leurs familles.

## Procédure:

### Section I - Personne ou Personne à charge Présentant son Nom

Les procédures suivantes doivent être suivies en cas de plainte concernant les services/non-services fournis par l'Association.

#### Étape 1: Discussion avec la personne avec qui vous avez un désaccord

Commencez avec la personne avec qui vous avez un désaccord et tentez de résoudre le problème. Vous pouvez présenter votre préoccupation verbalement, par écrit ou avec l'aide d'un ami ou d'un conseiller.

Si vous choisissez de présenter votre préoccupation par écrit, vous pourriez trouver utile d'utiliser le format de la lettre ci-joint. La lettre peut être remise à la personne du personnel ou envoyée à l'adresse indiquée.

#### Étape 2: Discussion avec le Superviseur

Cette étape devrait être prise lorsque vos efforts pour résoudre vos difficultés n'ont pas été couronnés de succès. Si vous souhaitez passer à l'étape 2, téléphonez ou utilisez le format de la lettre ci-joint afin de communiquer avec le superviseur.

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la prise de conscience de votre préoccupation, le superviseur vous rencontrera. Avant cette réunion, le superviseur aura discuté de la situation avec le personnel et peut décider d'inclure le personnel à la réunion. C'est peut-être à cette étape que vous souhaiteriez amener un ami ou un conseiller avec vous à la réunion.

Le superviseur s'attend à ce que vous expliquiez le problème tel que vous le voyez et que vous proposez des solutions au problème de votre point de vue. Dans les cinq jours ouvrables après avoir rencontré le superviseur, vous pouvez vous attendre à une lettre du superviseur qui confirmera une entente établie lors de la réunion ou si aucun accord n'est conclu, la lettre détaille la décision du superviseur concernant votre préoccupation.

### Étape 3: Discussion avec le Directeur du Programme

Cette étape sera nécessaire si vous n'êtes pas satisfait des résultats de vos efforts à l'étape 2. Veuillez communiquer votre préoccupation par téléphone ou par lettre au directeur du programme. Le directeur organise un rendez-vous dans les dix (10) jours ouvrables après avoir été informé de votre préoccupation.

Le directeur communiquera avec le superviseur avant la réunion afin de déterminer les étapes que le superviseur a prises pour résoudre votre problème. L'objectif de cette réunion sera de rechercher une solution à votre préoccupation. Encore une fois, vous devriez avoir l'opportunité de vous proposer un ami ou un conseiller si vous le trouvez utile.

Dans les dix (10) jours ouvrables de la réunion, vous recevrez, par écrit, une confirmation de tout accord conclu lors de votre rencontre avec le directeur du programme ou si aucun accord n'est conclu, la décision du directeur de programme concernant votre préoccupation.

### Étape 4: Discussion avec le Chef de la Direction

Cette étape sera nécessaire si vous n'êtes pas satisfait des résultats de vos efforts à l'étape 3. Encore une fois, comme à l'étape 3, nous vous demandons de communiquer vos préoccupations par téléphone ou par lettre au Directeur Général ou au Directeur des Ressources Humaines. Le Directeur des Ressources Humaines vous organisera un rendez-vous avec le directeur général dans les quinze (15) jours ouvrables après avoir pris connaissance de vos préoccupations. Le chef de la direction parlera avec le directeur du programme (qui a participé à l'étape 3) avant la réunion pour déterminer les mesures prises par le directeur dans le but de résoudre votre problème.

L'objectif de cette réunion sera de rechercher une solution à vos préoccupations. Encore une fois, vous devriez avoir l'opportunité de vous proposer un ami ou un conseiller si vous le trouvez utile. Dans les

quinze (15) jours ouvrables suivant la réunion, vous pouvez vous attendre à recevoir, par écrit, une confirmation de toute entente conclue lors de votre réunion ou à défaut d'accord, la décision du chef de la direction concernant votre préoccupation.

#### Étape 5: Discussion avec le Conseil d'Administration de KACL

C'est la mesure que vous prenez si vous n'êtes pas satisfait de la résolution obtenue lors de votre rencontre avec le chef de la direction. À cette étape, vous devriez adresser votre plainte écrite au secrétaire du conseil d'administration, c / o les bureaux de l'association ou téléphoner au Directeur des Ressources Humaines au sujet de votre souhait de présenter vos préoccupations au conseil d'administration.

Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de votre lettre, il sera prévu qu'une réunion avec un Comité du Conseil d'administration et un Directeur Général aura lieu au cours de laquelle vous pourrez présenter vos préoccupations. Vous serez informé de la date, de l'heure et du lieu de la réunion avec ce comité. Encore une fois, vous devriez vous sentir libre d'apporter avec vous un ami ou un conseiller si vous le trouvez utile.

Le Comité du Conseil aura reçu un résumé de toutes les activités et efforts précédents concernant vos préoccupations. Vous recevrez une lettre du Comité du Conseil, décrivant leurs recommandations et décisions dans les vingt (20) jours ouvrables de votre réunion avec eux.

#### Étape 6: MCSS

Si vous demeurez insatisfaits après vos efforts au sein de l'Association, votre dernière option est de demander au ministère des Services sociaux et communautaires d'examiner votre plainte. Ils peuvent être atteints comme suit:

Services communautaires et de développement  
Attention: Superviseur de programme pour KACL  
Région du Nord  
Ministère des services sociaux et communautaires  
808 rue Robertson, sac postal 5400  
Kenora, ON P9N 3X9  
Tél: (807) 468-2406 poste 245

À toute étape du processus, une plainte peut être donnée verbalement ou sous forme écrite. Un format écrit peut inclure l'utilisation du formulaire Plaintes, une note ou par courrier électronique.

Si la plainte est donnée verbalement, la personne qui reçoit la plainte doit transcrire la plainte, indiquer la date, l'heure et la personne qui reçoit et transcrit la plainte. La personne qui dépose la plainte sera invitée à signer le document transcrit.

## Section II - Plainte du grand public, ou d'autres programmes avec lesquels nous Participer au soutien d'un individu

Si vous avez des inquiétudes quant à la façon dont l'Association fonctionne, il est important que vous partagiez ces préoccupations avec nous. S'il y a des inquiétudes, nous devons le savoir afin que nous puissions faire tout notre possible pour les résoudre

### Étape 1: Discussion avec la personne avec qui vous avez la plainte

Commencez avec la personne avec qui vous avez un désaccord et tentez de résoudre le problème.

### Étape 2: discussion avec le Directeur de Programme

Le directeur, après avoir entendu votre préoccupation, peut devoir impliquer des membres du personnel plus appropriés afin de clarifier vos préoccupations ou de travailler pour résoudre le même problème. Il peut être nécessaire qu'une réunion soit organisée entre vous, le Directeur et le personnel d'agences approprié. À la fin de votre contact avec le Directeur, soit par téléphone ou en personne, vous pouvez demander au Directeur de lui confirmer par décision écrite. Si vous faites une telle demande, vous pouvez vous attendre à recevoir la lettre demandée dans les dix (10) jours ouvrables.

### Étape 3: discussion avec le chef de la direction

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision prise par le Directeur du Programme, vous pouvez contacter le Directeur des Ressources Humaines et demander à parler avec le chef de la direction par téléphone ou en personne.

Le Chef de la Direction fera tout son possible pour travailler avec vous afin de résoudre votre problème. Si vous demandez une confirmation écrite des résultats de votre réunion avec le chef de la direction, vous pouvez vous attendre à recevoir ce même délai dans les quinze (15) jours ouvrables.

### Étape 4: discussion avec le conseil d'administration de KACL

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat des efforts de résolution du problème du Directeur Général, vous pouvez postuler, par écrit, au Secrétaire du Conseil d'Administration, c / o les bureaux de l'Association, pour avoir l'occasion de rencontrer un Comité de Le conseil d'administration, organisé pour recevoir des préoccupations de la part de la communauté. Ils vous rencontreront dans les vingt (20) jours ouvrables après avoir reçu votre préoccupation. Vous pouvez demander leur décision, par écrit, qui sera disponible dans les dix (10) jours ouvrables.

## Étape 5: MCSS

Si vous n'êtes pas satisfait de vos efforts au sein de l'Association, vous pouvez adresser votre plainte au bureau du ministère des Services sociaux et communautaires. Ils peuvent être atteints comme suit:

Services communautaires et de développement  
Attention: Superviseur de programme pour K.A.C.L.  
Région du Nord  
Ministère des services sociaux et communautaires  
808 rue Robertson, sac postal 5400  
Kenora, ON P9N 3X9  
Tél: (807) 468-2406

À toute étape du processus, une plainte peut être donnée verbalement ou sous forme écrite. Un format écrit peut inclure l'utilisation du formulaire Plaintes, une note ou par courrier électronique.

Si la plainte est donnée verbalement, la personne qui reçoit la plainte doit transcrire la plainte, indiquer la date, l'heure et la personne qui reçoit et transcrit la plainte. La personne qui dépose la plainte sera invitée à signer le document transcrit.

KACL prend au sérieux toutes les plaintes. En fonction de la nature d'une plainte / rétroaction, le cas échéant, KACL fera rapport d'une plainte ou d'un retour d'information à la police et / ou au ministère conformément à la politique sur les exigences en matière de déclaration abusive de KACL.

Les plaintes selon lesquelles KACL détermine qu'il est frivole ou vexatoire seront traitées de manière appropriée.

## Termes et définitions

- Retour d'information:** Une réponse positive ou négative (y compris les plaintes) qui est liée aux services et / ou aux supports fournis par une agence de services. Les commentaires peuvent être sollicités (tels que les informations et les commentaires recueillis dans un sondage sur la satisfaction ou une boîte de commentaires) ou non sollicités (par exemple, une lettre d'une personne ou d'un membre de la famille concernant les services et les services que l'agence fournit). La rétroaction peut être formelle (comme l'enquête ou la lettre mentionnée ci-dessus) ou informelle (comme une plainte verbale exprimée à une personne du personnel).
- Plainte:** Une expression d'insatisfaction liée aux services et / ou aux soutiens fournis par une agence de services. Une plainte

peut être exprimée par une personne ayant un handicap de développement qui reçoit des services et des soutiens de l'agence de service, ou une personne agissant en son nom ou par le grand public en ce qui concerne les services et les services fournis par le service agence. Une plainte peut être faite formellement (comme une lettre écrite à l'agence) ou informelle (comme une plainte verbale exprimée à un membre du personnel). Une plainte ne comprend pas les commentaires sur des questions qui ne sont pas liées à l'agence et les services et les supports qu'il fournit.

#### Les Références:

Exigences en matière de déclaration abusive [Politique KACL];

*O. Reg. 165/16*, s. 80.50;

*O. Reg. 299/10*, s. 26, s. 38 (p);

*O. Reg. 429/07*, s. 7;

Directives de politique pour les agences de service 1.0, Juin 2012.