
 Children's Treatment Network		RÉSEAU DE TRAITEMENT DES ENFANTS DE SIMCOE YORK Manuel de politique et procédure organisationnelle	
Section :	Governance	Date d'examen :	2025-05-31
Intitulé de la politique :	Client and Family Feedback and Complaints Policy	Date d'approbation :	2024-05-31
		Date de révision :	2024-06-04
Page :	1 sur 6	Approbatrice :	Director, Child Development Services

OBJECTIF	<p>Le Réseau de traitement des enfants de Simcoe York (RTE) encourage les enfants, les jeunes et les familles à donner leur rétroaction sur leur expérience de service et à déposer des plaintes, si nécessaire, sans craindre que leur service soit affecté de manière négative. Les rétroactions de toute nature offrent au RTE et à ses organisations prestataires de services (OPS) l'occasion d'améliorer nos pratiques de façon continue, afin que nous puissions habilitier les enfants, les jeunes et les familles, façonner leur expérience de service et améliorer notre capacité à répondre aux besoins de ceux que nous servons. La présente politique décrit le processus de rétroaction et de présentation, d'examen et de résolution des plaintes.</p>
APPLICATION	<p>La présente politique aborde les problèmes, les préoccupations, les commentaires et les plaintes des enfants, des jeunes ou des familles.</p> <p><u>Définitions :</u></p> <p>a) Problème, préoccupation, rétroaction ou plainte : les enfants, les jeunes et les familles peuvent exprimer des préoccupations, fournir des commentaires, avoir des recommandations ou se plaindre d'un problème qui peut être traité de manière collaborative et en temps opportun, à la satisfaction de la personne. Ici l'intention n'est pas de déposer une plainte formelle. Ces éléments doivent être documentés pour soutenir l'amélioration de la qualité et optimiser les résultats de l'expérience des enfants, des jeunes et des familles.</p> <p>b) Plainte formelle : une plainte reçue par écrit ou dans laquelle l'enfant, le jeune ou la famille a indiqué qu'il s'agit d'une plainte formelle et est transposée sous forme écrite par la personne qui reçoit la plainte.</p> <p>Les éléments suivants ne sont pas inclus dans le champ d'application de la présente politique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les plaintes relatives à la confidentialité sont traitées par le biais des Procédures de plaintes relatives à la confidentialité • Les plaintes des employés sont traitées dans la Politique de plaintes formelles des employés
POLITIQUE	<p>Le RTE reconnaît les droits et les responsabilités des enfants, des jeunes et des familles d'exprimer leurs préoccupations, de fournir des commentaires, de faire des recommandations, de se plaindre d'un problème ou déposer une plainte formelle.</p>

 Children's Treatment Network		RÉSEAU DE TRAITEMENT DES ENFANTS DE SIMCOE YORK Manuel de politique et procédure organisationnelle	
Section :	Governance	Date d'examen :	2025-05-31
Intitulé de la politique :	Client and Family Feedback and Complaints Policy	Date d'approbation :	2024-05-31
		Date de révision :	2024-06-04
Page :	2 sur 6	Approbatrice :	Director, Child Development Services

	<p>Le RTE s'engage à recevoir et à traiter les plaintes de manière rapide et collaborative. Cela n'entraînera pas d'impact négatif ni ne créera d'obstacles au service pour les enfants, les jeunes ou les familles.</p> <p>Le RTE adoptera une approche culturellement sûre qui favorise l'équité, l'antiracisme et l'anti-oppression. Le RTE s'engage à garantir que le processus d'examen des plaintes soit exempt de toute coercition, intimidation ou partialité, que ce soit avant, pendant ou après l'examen.</p> <p>La politique et le processus de traitement des plaintes seront :</p> <ul style="list-style-type: none"> • clairs et compréhensibles; • facilement accessibles à tous les enfants, les jeunes, les familles et les organismes prestataires de services • à l'écoute des enfants, des jeunes et des familles • en faveur des initiatives d'amélioration de l'expérience de service et d'amélioration de la qualité.
PROCÉDURES	<p>Problème, préoccupation, rétroaction ou plainte</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La politique relative aux rétroactions et aux plaintes des clients et des familles sera conservée sur le site Web du RTE, le Network Hub et les sites SharePoint. 2. Les enfants, les jeunes et les familles sont encouragés à discuter de leurs rétroactions, recommandations, préoccupations et plaintes directement avec le personnel du prestataire de services individuel et avec l'organisme fournisseur de services fournissant le service. 3. Si les enfants, les jeunes et les familles ne se sentent pas à l'aise de discuter de leurs préoccupations avec l'organisme prestataire de services ou si la plainte n'est pas traitée à leur satisfaction, elle peut être discutée avec le spécialiste de l'expérience client du RTE. 4. Les plaintes peuvent être déposées de manière anonyme; cependant, les soumissions anonymes peuvent entraver la capacité du RTE à traiter le problème efficacement. 5. Si un enfant, un jeune ou une famille a besoin de services de traduction



Section :	Governance	Date d'examen :	2025-05-31
Intitulé de la politique :	Client and Family Feedback and Complaints Policy	Date d'approbation :	2024-05-31
		Date de révision :	2024-06-04
Page :	3 sur 6	Approbatrice :	Director, Child Development Services

ou d'interprétation pour communiquer un problème, une préoccupation, une rétroaction ou une plainte, cette demande peut être adressée au RTE.

6. Un enfant, un jeune ou une famille peut faire appel à un défenseur ou à une autre forme d'assistance pour soumettre un problème, une préoccupation, une rétroaction ou une plainte et dans le cadre du processus d'enquête ultérieur, le cas échéant.
7. Le consentement des enfants, des jeunes ou de la famille sera requis par le RTE pour communiquer et partager des informations avec toute personne fournissant du soutien.
8. Les plaintes de nature grave liées à la santé et au bien-être d'un enfant ou d'un jeune, ou aux risques potentiels posés à l'enfant, au jeune ou à la famille (par exemple, qui atteint le seuil de gravité) ne doivent pas être soumises via les formulaires de rétroaction ou de plainte en ligne du RTE, car elles peuvent nécessiter une attention immédiate. Ces plaintes graves doivent être discutées immédiatement avec l'organisme prestataire de services, le RTE ou les autorités sanitaires locales et signalées conformément aux directives établies par le ministère des Services à l'enfance et des services sociaux et communautaires (MSESC) et comme indiqué dans la politique sur les incidents graves du RTE. Dans certains cas, le consentement peut ne pas être requis (par exemple, signalement obligatoire aux organismes de protection de l'enfance et de la jeunesse).
9. L'organisme prestataire de services doit documenter tous les autres commentaires, préoccupations, recommandations et plaintes conformément aux procédures de son agence.

Plaintes formelles


1. Une plainte formelle peut être déposée par écrit auprès de l'organisme prestataire de services ou directement auprès du RTE.
2. Les organisations prestataires de services sont tenues d'informer le RTE des plaintes formelles reçues. Si une plainte formelle est déposée directement auprès du RTE, le RTE-communiquera avec l'organisation prestataire de




Section :	Governance	Date d'examen :	2025-05-31
Intitulé de la politique :	Client and Family Feedback and Complaints Policy	Date d'approbation :	2024-05-31
		Date de révision :	2024-06-04
Page :	4 sur 6	Approbatrice :	Director, Child Development Services

services concernée et engagera un travail conjoint pour traiter la plainte. Le consentement du plaignant sera obtenu pour partager les détails de la plainte entre le RTE et l'organisation afin de garantir que les deux parties travaillent ensemble pour garantir que la plainte soit pleinement traitée.

3. Les plaintes formelles peuvent être déposées comme suit :
 - directement auprès d'un membre de l'équipe du RTE (par exemple, le responsable d'admission du RTE, le spécialiste de l'expérience client, la direction du programme du RTE) qui documentera la plainte reçue
 - via le formulaire de plainte en ligne sur le site Web du RTE
 - par courriel soumis à feedback@ctnsy.ca
4. Une plainte formelle doit inclure des détails sur :
 - le programme du RTE (le cas échéant)
 - une brève description du problème
 - qui était impliqué
 - les dates et les heures
 - le(s) lieu(x)
 - tous les efforts déployés pour remédier à la situation et
 - les coordonnées de la personne qui dépose la plainte.
5. La personne qui reçoit la plainte formelle la transmettra au superviseur, au gestionnaire ou au spécialiste de l'expérience client du RTE concerné pour examen.
6. Le responsable du RTE qui traite la plainte devra :
 - accuser réception de la plainte auprès de la personne qui l'a déposée
 - lancer une enquête sur la plainte dans les 5 jours ouvrables et répondre dans les 7 jours ouvrables
 - Ajouter la plainte au registre des plaintes du RTE :
<M:\Risk\Reporting\Complaints\Complaint Log>
7. Lors de l'enquête sur la plainte, le responsable du RTE examinera la documentation pertinente, discutera avec les personnes concernées et prendra d'autres mesures nécessaires pour mener à bien l'enquête.
8. Si la plainte n'est pas entièrement traitée au cours de cette phase initiale, elle sera examinée avec le directeur du RTE concerné, qui impliquera le DG,

 Children's Treatment Network		RÉSEAU DE TRAITEMENT DES ENFANTS DE SIMCOE YORK Manuel de politique et procédure organisationnelle	
Section :	Governance	Date d'examen :	2025-05-31
Intitulé de la politique :	Client and Family Feedback and Complaints Policy	Date d'approbation :	2024-05-31
		Date de révision :	2024-06-04
Page :	5 sur 6	Approbatrice :	Director, Child Development Services

	<p>le cas échéant. Cette prochaine étape comprendra les mesures nécessaires pour traiter la plainte dans un délai de quatre à six semaines. Le cas échéant, cela pourrait inclure l'accès à une assistance d'une personne externe indépendante.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Le RTE informera par écrit la personne qui dépose la plainte du résultat de l'enquête et des mesures de suivi qui seront prises, le cas échéant. 10. Si la personne qui dépose la plainte n'est pas satisfaite du résultat, elle peut saisir le DG. 11. Si la personne qui dépose la plainte n'est pas satisfaite de la réponse du PDG, elle peut remonter la plainte au conseil d'administration du RTE. 12. Le RTE documentera le résultat du processus dans le registre des plaintes. 13. Lorsqu'une plainte répond aux critères d'un incident grave tels que définis par les Lignes directrices de 2023 du MDESC sur la communication des incidents graves, le RTE communiquera cette plainte au MDESC conformément à la Politique de communication des incidents graves. 14. Lorsque la personne qui dépose la plainte a contacté le MDESC, les conclusions de l'enquête et les mesures à prendre seront communiquées au représentant du Ministère. 15. Le RTE présentera un rapport sommaire et une analyse des plaintes officielles au Comité de gouvernance et d'excellence de service sur une base semestrielle. Ce rapport comprend l'identification des domaines nécessitant des améliorations et des plans d'action de suivi, le cas échéant. Aucune information permettant d'identifier l'enfant, le jeune ou la famille ne sera communiquée dans ce rapport. 16. Les tendances en matière de plaintes peuvent être présentées aux tables de collaboration du RTE concernées pour discuter des améliorations du système au niveau du réseau. 17. L'équipe de direction du RTE passera en revue la politique de traitement des plaintes chaque année et apportera des modifications si nécessaire.
Références et documents connexes (LIENS) <i>(liens internes et</i>	Conditions générales d'emploi du Service des RH – plainte formelle d'un employé Normes du Service des RH – politique de suggestion et de rétroaction des employés Confidentialité : Politique de partage et de gestion des informations du RTE Confidentialité : Procédure de demande de renseignements et de plainte auprès du réseau

 Children's Treatment Network		RÉSEAU DE TRAITEMENT DES ENFANTS DE SIMCOE YORK Manuel de politique et procédure organisationnelle	
Section :	Governance	Date d'examen :	2025-05-31
Intitulé de la politique :	Client and Family Feedback and Complaints Policy	Date d'approbation :	2024-05-31
		Date de révision :	2024-06-04
Page :	6 sur 6	Approbatrice :	Director, Child Development Services

<i>externes)</i>	Droits et responsabilités du client Santé et sécurité : Signalement des incidents graves Politique d'engagement des familles
------------------	--