|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **POLITIQUES DES EMPLOYÉS**  Catégorie : **Services à la clientèle** | |
| **Mise en œuvre :** 1er septembre 2013  **Revue / Révisée / Approuvée :** mars 2014, mars 2019, octobre 2021 | Numéro :  AF-AC-S0004 | **RÉTROACTION, PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES DES CLIENTS** |

**POLITIQUE**

**But**

La présente politique a pour but d’assurer le traitement juste et adéquat de la rétroaction, des plaintes et des préoccupations des particuliers, des familles, des fournisseurs de services de santé et de tous les autres utilisateurs des services de l’Association canadienne pour la santé mentale – Sudbury/Manitoulin (ACSM-S/M). De plus, elle cherche à garantir que le processus de plainte offre une occasion d’améliorer continuellement la qualité de tous les programmes de l’ACSM-S/M. L’ACSM-S/M assurera le suivi des plaintes, des préoccupations et de la rétroaction en conformité avec ses valeurs et son engagement au service.

**Définitions**

**Rétroaction**

S’entend des renseignements, des perceptions et des réactions partagés par les membres du public concernant l’ACSM-S/M, ses programmes ou encore le rendement des membres de son personnel. La rétroaction sert de base aux améliorations à apporter.

**Préoccupation/Plainte**

Une plainte ou une préoccupation est une expression verbale ou écrite de l’insatisfaction d’un membre du public à l’égard d’un service, d’une action ou d’une absence d’action de l’ACSM-S/M en tant qu’organisme ou encore d’un membre de son personnel ou d’un bénévole agissant au nom de l’ACSM-S/M.

Lorsqu’une préoccupation ou une plainte ne peut pas être réglée d’une manière informelle, le processus formel devra être entamé, en conformité avec :

1. la procédure décrite ci-dessous;
2. les autres politiques et procédures de l’organisme.

**Suivi**

Le directeur général doit rendre compte au Conseil d’administration du nombre et des types de plaintes formelles que l’ACSM-S/M a reçues et de la manière dont celles-ci ont été réglées, et ce, au moins une fois par année.

**PROCÉDURE**

N’importe qui peut entamer une discussion informelle pour fournir une rétroaction ou parler d’une préoccupation. Toutefois, si quelqu’un désire soumettre une plainte formelle, il faudra suivre les étapes ci-dessous.

**Préoccupation ou plainte formelle**

**Étape 1**– Les particuliers sont encouragés à parler directement avec la personne à laquelle se rapporte la préoccupation ou la plainte.

**Étape 2** – Si la préoccupation ou la plainte n’est pas réglée, le particulier peut parler avec le superviseur du programme ou lui soumettre sa préoccupation ou sa plainte par écrit. Le superviseur ou son remplaçant doit répondre à la préoccupation ou à la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables. Si la préoccupation ou la plainte se rapporte au superviseur du programme, le particulier peut parler avec le gestionnaire du programme ou lui soumettre sa préoccupation ou sa plainte par écrit.

**Étape 3**– Si la préoccupation ou la plainte n’est toujours pas réglée, le particulier peut parler avec le gestionnaire du programme ou lui soumettre sa préoccupation ou sa plainte par écrit. Le gestionnaire doit répondre à la préoccupation ou à la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables. Si la préoccupation ou la plainte se rapporte au gestionnaire du programme, le particulier doit soumettre sa préoccupation ou sa plainte par écrit au directeur.

**Étape 4**– Si la préoccupation ou la plainte n’est toujours pas réglée, le particulier doit soumettre sa préoccupation ou sa plainte par écrit au directeur. Le directeur doit répondre au particulier dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la préoccupation ou de la plainte afin de confirmer qu’elle a bien été reçue et de discuter des attentes. Le directeur passera en revue tous les renseignements liés à la préoccupation ou à la plainte et fournira une réponse écrite dans les vingt (20) jours ouvrables. Si la préoccupation ou la plainte se rapporte au directeur, le particulier peut s’adresser directement au directeur général.

**Étape 5**– Si la préoccupation ou la plainte n’est toujours pas réglée, le particulier doit soumettre sa préoccupation ou sa plainte par écrit au directeur général, lequel doit rencontrer le particulier en personne. Il communiquera avec le particulier dans les cinq (5) jours ouvrables afin de fixer une heure pour discuter du problème. Le directeur général passera en revue tous les renseignements liés à la préoccupation ou à la plainte et fournira une réponse écrite dans les vingt (20) jours ouvrables.

À noter : S’il n’est pas possible de respecter les échéances, il faut informer l’auteur de la préoccupation ou de la plainte des raisons et lui donner un échéancier révisé.

**DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

1. Formulaire de rétroaction, de préoccupation ou de plainte

RESPONSABLE : Directeur général