

# Politique :

## Politique en matière de préoccupations et de plaintes

---

Nom de la politique : Politique en matière de préoccupations et de plaintes			Logo
Section du manuel des politiques	1	Date de création	7 avril 2021
# de la politique	1.6	Date de la dernière révision	
PON	1.6.a	Date de la prochaine révision	

1. ICGS accueille les commentaires des personnes qu'elle soutient, des membres de leur famille et du public en général, dont leurs idées, leurs suggestions d'amélioration et leurs préoccupations. Cela fait partie de l'engagement d'ICGS envers l'apprentissage organisationnel et l'amélioration continue de la qualité.
2. ICGS souhaite résoudre tout problème avec la personne, la famille/désignée ou le membre de la communauté concerné par le soutien et les services fournis par ICGS.
3. Toutes les personnes bénéficiant d'un soutien et les membres de leur famille/désignée (le cas échéant), au moment de leur entrée dans le service puis chaque année par la suite, seront informés de la politique en matière de préoccupations et de plaintes et/ou auront la possibilité de discuter de leurs préoccupations. L'information doit être partagée de manière à ce que la personne soutenue et/ou sa famille/désignée puisse comprendre et des copies des manuels pertinents doivent être fournies. Voir aussi : Orientation pour les nouvelles personnes et leur famille/désignée.
4. Conformément à la volonté d'ICGS de communiquer ouvertement avec les personnes bénéficiant d'un soutien, les membres de leur famille/désignée et les membres de la communauté, les personnes peuvent faire part de leurs commentaires et de leurs préoccupations de la façon qui répond le mieux à leurs besoins (par exemple, verbalement, par téléphone, par courriel ou par écrit). Les commentaires et préoccupations écrits peuvent être envoyés à [feedback@clgs.ca](mailto:feedback@clgs.ca). Les personnes peuvent également appeler le 705 671-7181, poste 414. Voir aussi : Accessibilité et service à la clientèle.

5. Il n'y aura aucune répercussion négative sur la personne recevant le service pour avoir partagé une préoccupation, laissé un commentaire ou déposé une plainte.
6. Les personnes bénéficiant d'un soutien et/ou leur famille/désignée auront la possibilité formelle de faire part de leurs commentaires et préoccupations dans le cadre de chaque Plan de vie annuel et de sa révision.
7. Une personne bénéficiant d'un soutien a la possibilité de nommer quelqu'un pour défendre ses intérêts dans le cadre de la procédure d'examen des préoccupations et des plaintes (par exemple, un agent des services de protection des adultes, un défenseur, un ami, etc.).
8. À chaque étape, tous les efforts seront déployés avec la personne faisant part de la préoccupation ou de la plainte pour résoudre le problème.
9. Les membres de la communauté peuvent faire part de leurs préoccupations, plaintes et commentaires par courriel à [feedback@clgs.ca](mailto:feedback@clgs.ca) ou par téléphone au 705 671-7181, poste 414. Les préoccupations, plaintes et commentaires concernant la prestation de services, formulés par la personne bénéficiant d'un soutien et/ou son représentant, doivent être soumis aux personnes suivantes afin d'assurer un examen approprié :
  - i. Étape 1 : Employé de soutien direct et/ou gestionnaire de programme
  - ii. Étape 2 : Directeur associé et/ou Directeur des services communautaires
  - iii. Étape 3 : Direction générale
  - iv. Étape 4 : Conseil d'administration
10. L'intention est de résoudre les préoccupations des personnes soutenues et/ou de leur famille/désignée ou d'un membre de la communauté au niveau initial ou au niveau du programme.

Portée :

- a. Cette politique s'applique :
  - i. aux questions soulevées par des personnes autres que le personnel d'ICGS.
- b. Cette politique ne s'applique PAS :
  - i. aux plaintes ou griefs émanant d'employés ou de membres du personnel d'ICGS. Ces questions sont traitées dans le cadre d'autres politiques, procédures et accords.
  - ii. aux commentaires qui sont sollicités par ICGS. Dans ce cas, les commentaires seront traités conformément aux termes de la sollicitation et non en vertu de la présente politique.

- iii. aux relations entre les membres du personnel ou entre le personnel et la direction d'ICGS, ces questions devant être traitées selon les procédures établies dans la convention collective entre ICGS et le SEFPO.
- iv. aux questions entre le personnel non syndiqué et ICGS, lesquelles sont traitées dans le cadre de la Politique du personnel d'ICGS relative aux employés non syndiqués.