

211 Ontario Service - Procédure

Nom de la procédure: Politique et Procédure en matière de plaintes

Date d'approbation: 23 février 2016

Contexte

Ontario 211 reconnaît le droit du public à porter plainte s'il est insatisfait du service et encourage la rétroaction des clients et du grand public; voit les plaintes comme des occasions d'apprentissage, d'amélioration et de résolution avec un plaignant (individu ou organisme); désire que le personnel soit réceptif plutôt que négatif face aux observations et aux plaintes; et admet que la rétroaction et les griefs bien gérés aident l'agence à bonifier ses processus opérationnels. Le temps consacré au traitement des plaintes permet donc d'offrir un meilleur service au public.

Intention

- Fournir à toute personne désirant porter plainte une procédure de recours équitable, conviviale et claire
- Informer les gens sur la façon de nous joindre en matière de plaintes, en publicisant la procédure à suivre
- Veiller à que tout le personnel des centres de contact 211 sache quoi faire lorsqu'une plainte est déposée
- Voir à que toutes les plaintes soient traitées de façon juste et rapide
- S'assurer, dans la mesure du possible, à la résolution des plaintes et au rétablissement de bonnes relations
- Collecter les renseignements qui nous aideront à améliorer le service

Définition d'une plainte

Une plainte est toute expression de mécontentement, qu'il soit justifié ou non, sur tout aspect du travail lié à la prestation du service 211 aux centres de contact.

Origine des plaintes

Les plaintes peuvent provenir de personnes ou d'organismes ne croyant pas avoir reçu le service auquel ils avaient droit. Une plainte peut se faire oralement, en personne ou par téléphone, ou par écrit, par le biais d'un courriel ou de la poste.

Cette politique ne comprend pas les plaintes émanant du personnel, qui doivent être déposées selon les politiques internes de leur organisme respectif.

Confidentialité

Tous les renseignements liés aux plaintes seront traités avec tact; seuls les individus appropriés en seront informés, en respectant les exigences de protection des données.

Responsabilité

Ontario 211 et ses partenaires régionaux assument entièrement la responsabilité et la mise en oeuvre de cette politique.

Normes AIRS (Norme numéro 24 – Gouvernance)

Processus en matière de plaintes : L'organisme ou le service d'information et référence (IR) a un processus formel pour déposer et pour résoudre les plaintes en provenance des demandeurs, du personnel et de la communauté.

Procédures

Recevoir une plainte

Les plaintes peuvent nous parvenir par lettre postale, par courriel, par un appel téléphonique au 211 ou par tout autre moyen dont peut jouir un plaignant. Pour être valide, une plainte doit comporter un nom complet et une date; les plaintes anonymes ou non datées ne sont pas admises.

Les plaintes reçues par téléphone ou en personne doivent être documentées.

La personne qui reçoit une plainte, par téléphone ou en personne, doit mettre en rapport le plaignant avec le superviseur ou directeur du centre de contact. Dans les cas où ce n'est pas possible, il faut documenter les détails de la plainte dans le formulaire joint :

- Noter les éléments de la plainte
- Noter le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du plaignant
- Noter la relation du plaignant au 211 (par ex., individu ou organisme)
- Informer le plaignant de la procédure de plaintes
- Expliquer au plaignant quelles sont les prochaines étapes et la durée probable du processus
- Si pertinent, demander au plaignant d'envoyer un rapport écrit, par lettre postale ou par courriel, afin que la plainte soit enregistrée dans ses propres mots

Pour des directives supplémentaires concernant le traitement des plaintes verbales, consulter la **page 4**.

La résolution de plaintes

Plaintes générales

Certaines plaintes concernent d'autres aspects du système 211 Ontario, par ex., la base de données du 211 Ontario, la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, les questions de protection de la vie privée, etc. Le directeur ou superviseur du centre de contact 211 recevant la plainte doit contacter la personne indiquée à des fins de discussion et de résolution. Une plainte concernant la base de données du 211 Ontario, par ex., pourrait être discutée avec la personne la plus appropriée, comme un fournisseur de données ou l'équipe de soutien en matière de données du 211 Ontario. Les plaintes concernant la Loi sur l'accessibilité ou la vie privée vis-à-vis le système 211 Ontario, devraient être acheminées vers le directeur général du centre de contact 211; cette personne en discutera avec la directrice générale du 211 Ontario ou avec la directrice du développement de partenariats et des initiatives stratégiques, du 211 Ontario.

Plaintes reçues par un centre de contact 211 à l'égard d'un membre de leur propre personnel

1. À la réception d'une plainte, le directeur ou superviseur prendra connaissance du formulaire de plaintes. Si la plainte est reliée à une personne spécifique, celle-ci doit en être informée immédiatement afin d'avoir le temps nécessaire pour y répondre.
2. Une évaluation des faits présentés devrait être faite en écoutant l'appel par le biais des enregistrements InContact.
3. Décider s'il y a une marche à suivre raisonnable pour résoudre la situation.

4. Contacter le plaignant et suggérer la marche à suivre qui sera faite pour résoudre le problème à l'intérieur des cinq prochains jours ouvrables. Que la plainte soit justifiée ou non, la réponse au plaignant devrait décrire : l'action prise pour examiner la plainte, les conclusions de l'investigation et toute action prise suite à la plainte. Si cela n'est pas possible (par ex., parce que l'investigation n'est pas complétée), un rapport d'étape devrait être soumis en donnant une indication de la date à laquelle la réponse définitive sera donnée.

Plaintes reçues par un centre de contact 211 contre un membre de son propre personnel , par un client d'un autre centre de contact régional

1. Informer le directeur ou superviseur du centre de contact régional où le client réside dans les 24 heures ouvrables suivant la réception de la plainte.
2. Suivre les quatre étapes décrites ci-dessus dans l'ordre présenté.
3. Communiquer par téléphone ou courriel avec le directeur ou superviseur du centre régional où le client réside, dans les trois jours ouvrables, informant des conclusions et actions prises avec le membre du personnel en question.

Plaintes reçues par un centre de contact 211 contre un membre du personnel d'un autre centre de contact régional

1. Le directeur ou superviseur étudiera la plainte et pourra écouter ou non l'enregistrement de l'appel, selon son choix.
2. On appellera le client afin de l'informer de deux choses: sa plainte a été acheminée à la personne pertinente à l'autre centre de contact et **on le rappellera** dans les cinq jours ouvrables avec une mise à jour.
3. Le directeur ou superviseur contactera le membre du personnel en question de l'autre centre de contact régional, dans les 24 heures ouvrables suivant la réception de la plainte : l'employé en cause sera informé de la plainte reçue et on lui enverra le formulaire de plaintes avec tous les faits documentés. À ce moment, la plainte sera transmise au directeur ou au superviseur afin de faire un suivi avec l'employé nommé dans la plainte.
4. On communiquera par téléphone ou courriel avec le directeur ayant déposé la plainte, dans les trois prochains jours ouvrables, afin de partager les conclusions de l'investigation et l'action prise avec le membre du personnel faisant l'objet de la plainte.

5. Le directeur ou superviseur du centre de contact ayant reçu la plainte du plaignant appellera ce dernier dans les cinq prochains jours ouvrables, afin de : l'informer du nom de la personne gérant la plainte, lui donner soit une mise à jour, soit des précisions sur les mesures prises (si cette information est disponible); si ce n'est pas le cas parce que, par ex., l'investigation n'est pas terminée, un rapport d'étape devrait être offert avec une indication de la date à laquelle une réponse définitive sera donnée. Idéalement, les plaignants devraient recevoir une réponse définitive dans les 30 jours du dépôt de leur plainte. Notez que les détails des mesures prises avec le membre du personnel en question n'ont pas à être divulgués au client.

Escalade des plaintes

Si durant l'investigation d'une plainte le plaignant parle de : communiquer avec les médias, prendre un avocat, se sentir victime d'une violation des droits de la personne, ou de toute autre action pouvant compromettre le système du 211 Ontario, la directrice générale du Ontario 211 devra être mise au courant de la situation. Cela doit se faire, que la menace soit réelle ou perçue.

Monitoring des plaintes et leçons apprises

Les plaintes sont revues annuellement, afin d'identifier des tendances pouvant indiquer un besoin de prendre de nouvelles mesures.

Conseils pratiques pour gérer les plaintes verbales

- Restez calme et respectueux durant la conversation
- Écoutez; permettez à la personne de parler librement de la plainte, dans leurs propres mots. Parfois, une personne ne désire rien de plus que de décompresser
- Ne débattiez pas les faits durant la conversation initiale, surtout si la personne est en colère
- Montrez de l'intérêt pour ce qui est dit
- Obtenez d'abord les détails de la plainte, puis les précisions personnelles
- Demandez des clarifications si nécessaire

- Montrez que vous avez compris l'objet de la plainte : paraphraser ce qui a été dit en utilisant vos notes
- Confirmez les émotions du client (même si vous les croyez déraisonnables); faites-le sans commenter la plainte elle-même ou sans admettre la culpabilité de l'organisation, par ex. avec cette formule: «Je vois que la situation est frustrante pour vous »
- Si vous sentez qu'une excuse doit être présentée concernant un aspect dont est responsable votre organisme, faites-le
- Demandez à la personne le genre de résolution qu'elle aimerait pour ce problème
- Soyez clair sur: ce que vous pouvez faire, le temps que cela prendra et ce que cela implique
- Ne faites pas de promesses que vous ne pourriez pas tenir
- Donnez des raisons claires et valides expliquant pourquoi une requête ne peut pas être accordée
- Assurez-vous que la personne comprenne ce que vous lui dites