



RÉSOLUTION DES PLAINTES - LIVRAISON DE SERVICES

Applicable à: Tous les employés et leurs familles

Date d'entrée en vigueur: 14 juin 2024

Objectif

L'objectif de cette politique est de garantir que Services Thérapeutiques VIVA (VIVA) apporte une réponse juste, efficace et transparente aux plaintes relatives à la prestation de services. Cette politique définit les procédures de réception, d'examen, d'enregistrement et de réponse aux plaintes concernant nos services et provenant de sources externes.

Principes directeurs

VIVA s'engage à respecter des normes de pratique élevées. Les valeurs fondamentales de notre entreprise sont le travail d'équipe, l'intégrité, la qualité, la dignité, la diversité et la joie. En ce qui concerne l'intégrité, nous accordons de l'importance au retour d'information de la part des utilisateurs de nos services et nous nous efforçons continuellement d'améliorer nos services. Notre politique de résolution des plaintes est guidée par les principes suivants :

D'accès facile	La politique de résolution des plaintes de VIVA est accessible au public sur notre site web, et les utilisateurs des services sont informés de leur droit de porter plainte contre notre organisation. Les plaintes sont acceptées de différentes manières (site web, téléphone, courrier et courriel).
Juste	Toutes les plaintes seront traitées de manière impartiale et équitable. Notre procédure de plainte officielle permet aux utilisateurs des services de soumettre des informations pertinentes et d'être entendus avant d'arriver à une conclusion et d'émettre des recommandations. Notre procédure prévoit également la possibilité de faire appel.
Orienté vers la personne	Nous reconnaissons que les utilisateurs des services ont des besoins particuliers et que chaque personne a une histoire unique qu'elle apporte à l'interaction avec notre organisation. Nous nous engageons à écouter les préoccupations de nos usagers, à les traiter avec dignité et respect, et à préserver la confidentialité.



Réactive

Nous accuserons réception des plaintes formelles dans les deux (2) jours ouvrables et chercherons à résoudre la plainte dans les meilleurs délais. Les plaintes qui ne peuvent être résolues au premier contact, ou celles qui soulèvent des préoccupations plus sérieuses au sujet de notre organisation, seront transmises pour un examen et une enquête plus approfondis ; nous nous efforçons de fournir un rapport présentant un résumé des conclusions et de la décision dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte formelle. VIVA s'engage à respecter ces délais et informera les utilisateurs de ses services de l'évolution de leur plainte et des raisons de tout retard dans le processus de résolution de la plainte.

VIVA ne répondra pas aux plaintes anonymes ou émanant de tierce personne.

Le champ d'application de cette politique est de traiter les plaintes relatives à la prestation de services de VIVA à l'aide de stratégies informelles et de procédures formelles. Elle ne couvre pas les plaintes relatives au soutien à l'autisme dans les écoles, au soutien à l'autisme fourni par les centres d'apprentissage précoce et de garde d'enfants, ou au ministère de l'éducation et du développement de la petite enfance (MEDPE).

VIVA peut enquêter sur les plaintes reçues dans les 6 mois suivant l'incident qui a donné lieu aux préoccupations.

DÉFINITIONS

Plainte - une plainte est l'expression d'un mécontentement concernant un aspect de nos programmes, de nos services ou de notre personnel. Elle peut concerner la conduite d'un employé, la qualité d'un service, le délai de réponse ou le caractère raisonnable d'une décision prise ou d'une action entreprise par un membre de notre personnel. Il peut également s'agir de la réponse apportée par un employé de VIVA à une plainte ou à une préoccupation soulevée au sujet de notre organisation.

Une plainte est différente d'un conflit ou d'une situation difficile ou émotionnelle. Cette politique traite des plaintes spécifiques concernant quelque chose qui s'est produit ou qui continue de se produire et qui est considéré comme insatisfaisant.

Les niveaux de plaintes sont définis comme suit :



Plaintes informelles - il s'agit de problèmes qui peuvent être résolus au point de service. Ces plaintes concernent généralement des problèmes interpersonnels, des problèmes de collaboration, des préoccupations relatives aux horaires ou à des services spécifiques. Il n'y a pas de format ou de procédure formelle pour traiter la plainte. Ces problèmes sont généralement résolus par des solutions simples ou des conversations.

Plaintes formelles - il s'agit de plaintes qui sont acheminés à la direction ou à un organisme externe pour enquête. Il existe une procédure formelle de plainte relative à la prestation de services qui décrit les étapes nécessaires, le calendrier des activités et l'autorité responsable, et qui est documentée par écrit.



DÉMARCHES POUR DÉPOSER UNE PLAINTE FORMELLE

1. Déposer une plainte en envoyant un courriel : info@vivanb.ca ou en envoyant un courrier ou en téléphonant au directeur régional de l'un de nos points de service (<https://www.vivanb.ca/regional-offices/>)
2. Inclure les informations suivantes :
 - le nom et les coordonnées du plaignant
 - le nom et la fonction de tout employé impliqué dans la plainte
 - la nature de votre préoccupation - ce qui s'est passé, quand et où; ce dont vous êtes mécontent
 - tout document connexe, y compris les notes
 - le résultat souhaité
3. Un accusé de réception de la plainte sera envoyé dans les deux (2) jours ouvrables par courrier électronique, lettre ou appel téléphonique. Cet accusé de réception comprendra le nom de l'employé qui a la responsabilité principale d'enquêter sur la plainte, ainsi que des informations sur la procédure de résolution de la plainte, y compris les délais applicables.
4. La plainte est examinée et, le cas échéant, fait l'objet d'une enquête par le directeur régional.
5. Un rapport résumant les conclusions et la décision sera envoyé (par courrier électronique ou postal) au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
6. Lorsqu'une plainte formelle ne fait pas l'objet d'une enquête, le plaignant en est informé par courrier électronique ou par lettre dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, et les raisons de la décision de rejeter la plainte lui sont communiquées. Le rejet peut être lié aux raisons suivantes : la question ne relève pas de la compétence de VIVA ; les problèmes soulevés ont déjà fait l'objet d'une enquête et aucune nouvelle plainte n'a été signalée ; les problèmes soulevés par le plaignant font actuellement l'objet d'une enquête ; la solution recherchée par le plaignant n'est pas possible.
7. Le plaignant peut faire appel de la décision en contactant le chef des opérations (ou son représentant) et en demandant que la plainte soit transmise au président directeur général pour examen final et décision.
8. À la suite de cette escalade de la plainte, la décision finale est communiquée par écrit au plaignant et au directeur régional dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
9. Le plaignant peut faire appel de la décision finale en contactant le département de l'éducation et du développement de la petite enfance à l'adresse suivante autism.autisme@gnb.ca

VIVA peut enquêter sur les plaintes reçues dans les 6 mois suivant l'incident qui a donné lieu aux préoccupations.