

Autisme Ontario – Politique et procédure de traitement des plaintes relatives aux services en français

Introduction

La *Loi sur les services en français* ([la Loi](#)) a été adoptée en 1986 dans le but de garantir l'égalité d'accès aux services gouvernementaux en français dans les [régions désignées de la province](#). Le préambule de la *Loi* stipule qu'elle reconnaît le statut de langue officielle du français au Canada. Environ 85 % des Franco-Ontariens résident dans l'une des régions désignées. Tout ministère ou organisme gouvernemental chargé de la prestation de services au nom du gouvernement est tenu de fournir des services en français aux clients qui habitent dans les régions désignées, même si les bureaux du gouvernement ou de l'organisme concerné sont situés en dehors de ces régions. Les droits aux services sont établis en fonction de l'adresse à domicile du client. Les services en français doivent être de qualité comparable à ceux offerts en anglais. Lorsque la prestation des services gouvernementaux est confiée à de tierces parties, le gouvernement demeure responsable de veiller au maintien des services en français.

Objectif

Autisme Ontario s'est engagé à faciliter l'accès aux services en français de qualité aux membres de la communauté autiste francophone de toute la province, *sans se limiter aux régions désignées*. Le personnel a été informé de cet engagement et les services appropriés sont disponibles soit de façon régionale ou au bureau provincial afin de garantir un égal accès à tous les francophones.

Les procédures de dépôt de plaintes permettent au public d'exprimer ses préoccupations ou son insatisfaction à l'égard des services en français. La présente politique vise à définir les procédures de traitement et de résolution des plaintes relatives aux services en français de façon claire et cohérente. Elle est affichée sur le site Web d'Autisme Ontario ainsi que sur le serveur interne partagé de l'organisation.

Définition d'une plainte

Une plainte fait référence à :

- Un déni de service devant être fourni en vertu de la *Loi sur les services en français*. Un déni de service peut être compris comme un manque de service, un service inadéquat ou un retard dans la prestation du service, soit par téléphone, par communication écrite ou en personne.

Comment déposer une plainte

Toute personne insatisfaite des services offerts en français et désireuse de déposer une plainte peut s'adresser à un membre du personnel ou à un bénévole, qui lui remettra :

- Les renseignements nécessaires au dépôt d'une plainte (voir ci-dessous);
- Une version imprimée du formulaire de plainte ou une copie du lien permettant d'y accéder en ligne, à la discrétion du client.

Toutes les plaintes reçues par les employés ou les bénévoles sont transmises à la superviseure des services francophones spécialisés en autisme.

Les plaintes relatives aux services en français peuvent être déposées :

- Par téléphone : 1 800 472-7789, poste 240
- Par courriel : français@autismontario.com
- Par écrit : 1179, rue King Ouest, bureau 004, Toronto (Ontario) M6K 3C5

Les plaintes verbales sont considérées comme légitimes, mais le public est toutefois encouragé à présenter ses plaintes par écrit.

Les plaintes sont traitées en toute confidentialité.

Remarque : Toutes les plaintes reçues par écrit en français doivent faire l'objet d'une réponse en français.

Procédure de cheminement des plaintes relatives aux services en français

- La personne ayant reçu la plainte la transmet par écrit à la superviseure des services francophones spécialisés en autisme. 2 jours
- La superviseure des services francophones spécialisés en autisme accuse réception de la plainte par écrit et prend rendez-vous avec le plaignant pour en discuter. 2 jours
- La superviseure des services francophones spécialisés en autisme communique avec le plaignant en vue d'obtenir plus de renseignements. 5 à 10 jours en fonction des disponibilités du plaignant.
- La superviseure des services francophones spécialisés en autisme poursuit son enquête et formule des recommandations en vue de régler la plainte.
- La superviseure des services francophones spécialisés en autisme fait part de ses constats et de ses recommandations à l'équipe de gestion. Dans les 20 jours suivant la date à laquelle la plainte a été déposée.
- La superviseure des services francophones spécialisés en autisme répond au plaignant. Dans les 30 jours suivant la date à laquelle la plainte a été déposée.
- La superviseure des services francophones spécialisés en autisme remplit et archive le *Formulaire de suivi des plaintes*. 2 jours

Remarque : *Seules les personnes chargées d'enquêter sur la plainte* communiquent avec le plaignant.

Plaignants insatisfaits

Les plaignants qui se déclarent insatisfaits de l'issue de la plainte peuvent :

- Solliciter un suivi auprès du cadre supérieur d'Autisme Ontario (marg@autismontario.com).
- Déposer une plainte auprès du *Commissariat aux services en français* ([formulaire de plainte](#)).

Formulaire de suivi des plaintes

Il s'agit d'un formulaire rempli aux fins du suivi des plaintes relatives aux services en français. Ce formulaire sert de responsabiliser l'organisme, d'analyser les plaintes (tendances, problèmes récurrents) qui peuvent servir à orienter les décisions futures en matière de services en français et d'assurer l'uniformité et l'efficacité des procédures de suivi.

Ce formulaire documente :

- L'origine de la plainte
- Les parties concernées
- Les résultats de l'enquête
- Les mesures mises en place pour régler la plainte
- L'échéancier du règlement de la plainte

Ce formulaire doit être rempli lors de chaque dépôt d'une plainte relative aux services en français. Une fois rempli, il doit être archivé sur le serveur interne partagé d'Autisme Ontario, sous l'onglet « Services en français ».

Formulaire de plainte relative aux services en français

Tous les renseignements fournis demeureront confidentiels.

Une fois rempli, ce formulaire sera transmis à la superviseure des services francophones spécialisés en autisme. Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque (*).

Prénom*

Nom de famille*

Adresse courriel*

Numéro de téléphone*

Plainte

En quelques lignes, expliquez en quoi consiste votre plainte.

Suggestion de règlement

Nous vous invitons à nous faire part de toute suggestion pouvant être utile au règlement de cette plainte.

Remarque : Si vous avez soumis une plainte au moyen de notre formulaire en ligne, mais que vous n'avez pas reçu d'accusé de réception personnalisé par courriel dans les quatre jours suivant la date d'envoi de la plainte, veuillez communiquer avec nous au 1 800 472-7789, poste 240.

Approuvé : 2017

Mise à jour : Novembre 2019