

## PROCÉDURE DE PLAINTE INTERNE

---

Toute personne recevant des services de soutien par l'entremise de Community Living Chatham-Kent ou son représentant a le droit de déposer une plainte. Vous pouvez demander de l'assistance pour déposer une plainte, et vous avez droit à l'aide d'un avocat ou d'un(e) travailleur(se) social(e) destiné(e) à la protection des adultes. Une plainte peut être soumise par écrit ou verbalement à un employé de l'agence. Ces renseignements sont disponibles en anglais et en français sur le site Web de l'Agence.

Toutes plaintes doivent être déposées en utilisant le Formulaire de plainte interne/externe, aussi disponible sur le site Web.

Afin d'assurer qu'il n'ait aucun conflit d'intérêt, la/les personne(s) nommée(s) dans la plainte ne fera pas partie du processus d'investigation. Dans le cas où il y a un conflit d'intérêt entre les parties, celui-ci doit être divulgué. Aucune plainte/commentaire ne doit pas avoir un impact négatif sur les services ou le soutien dont une personne reçoit. De plus, toute plainte/rétroaction n'entraînera aucunes répercussions ou représailles, avant, pendant ou après l'examen de la plainte.

Si vous croyez que vos droits ont été violés, vous pouvez soumettre une plainte au Comité de planification du soutien comportemental/révision des droits (voir les procédures en matière de droit). Si nécessaire, les procédures de signalement d'abus et d'incidents graves doit s'appliquer.

Si vous avez une plainte concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation, l'accès ou le stockage de vos renseignements personnels, vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès du responsable de la protection de la vie privée de Community Living Chatham-Kent.

Pour chaque plainte, la possibilité d'inclure la personne recevant les services de soutien dans la procédure de plainte et/ou de rétroaction doit être considérée.

Pour les enfants et les jeunes, leurs parents ou une autre personne représentant l'enfant ou l'adolescent, un accusé de réception de la plainte déposée dans les vingt-quatre heures et il est déterminé si des mesures peuvent être prises pour aider l'enfant ou l'adolescent pendant le traitement est à l'étude. Cela doit se produire dans tous les cas où le plaignant est connu. Un dossier complet de la plainte doit être conservé dans le dossier de l'enfant ou de l'adolescent.

Pour déposer une plainte interne :

1. Aviser le/la travailleur(se) social(e) de votre plainte, et des problèmes sur lesquels vous désirez qu'il/elle fasse un suivi.
2. Le/la travailleur(se) social(e) doit fournir une réponse verbale dans les trois jours qui suivent.
3. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du/de la travailleur(se) social(e), vous pouvez ensuite déposer une plainte auprès du Gestionnaire.

4. Le Gestionnaire a ensuite quatre jours pour investiguer votre plainte et pour soumettre une réponse par écrit.
5. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du Gestionnaire, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès du Directeur général.
6. Le Directeur général a cinq jours pour investiguer la plainte et répondre par écrit.
7. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du Directeur général, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès du Comité exécutif du Conseil d'administration. Le Comité a cinq jours dès la réunion initiale pour fournir une réponse écrite.
8. Si votre inquiétude n'est pas soulagée, vous pouvez présenter vos ennuis au Ministère des services sociaux, d'enfants et communautaires. Le Directeur général doit fournir les coordonnées du Ministère.
9. Toutes les personnes impliquées dans la plainte doivent être mises à jour sur demande et au moins tous les trente (30) jours jusqu'à ce que la plainte soit résolue. Les résultats des enquêtes sont communiqués au plaignant par écrit.
10. Le Gestionnaire de l'assurance de qualité et de la planification doit revoir toutes plaintes annuellement, et fera des recommandations au Comité de la haute direction concernant la modification des politiques et des procédures.
11. Si vous êtes toujours insatisfait(e) de la décision, vous pouvez choisir de mettre fin à votre relation avec l'organisme.