**PROCÉDURE DE PLAINTE EXTERNE**

Les membres du public général ont le droit de déposer une plainte contre, ou suggérer des démarches à Community Living Chatham-Kent. Ils peuvent le faire par écrit ou par communication verbale à n’importe quel représentant de l’agence. Ces renseignements sont disponibles en anglais et en français sur le site Web de l’Agence.

Toutes plaintes peuvent 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 n’entraînera des répercussions négatives ou des représailles sur la personne avant, pendant ou après l’examen de la plainte.

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.

Si nécessaire, les Procédures de signalement de l’abus et les Procédures en cas d’incident grave s’appliqueront.

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

Toutes plaintes peuvent être déposées en utilisant le Formulaire de plainte interne/externe.

Pour déposer une plainte externe :

1. Toutes plaintes provenant du public général et reçues par un représentant de l’agence doivent être signalées au Directeur.
2. Le Directeur a quatre jours pour investiguer la plainte et pour fournir une réponse écrite.
3. Si la réponse écrite du Directeur n’est pas satisfaisante, le membre du public général peut la transférer au Directeur général.
4. Le Directeur général a cinq jours pour mener une investigation et pour fournir une réponse écrite.
5. Si la réponse écrite du Directeur général n’est pas satisfaisante, la personne peut transférer la plainte au Comité exécutif du Conseil d’administration. Le Comité a cinq jours dès la réunion initiale pour fournir une réponse par écrit.
6. Si la réponse écrite du Comité n’est toujours pas satisfaisante, la plainte peut être envoyée au Ministère des services sociaux et communautaires. Le Directeur général vous fournira les coordonnées du Ministère.
7. Le Gestionnaire de l’assurance de qualité et de la planification révisera/résumera toutes plaintes annuellement, et fera des recommandations au Comité de la haute direction concernant la modification des politiques et des procédures.