

Plaintes des clients

Nous voulons vous offrir, à vous et à votre famille, le meilleur service possible. S'il y a un problème, nous voulons le savoir.

REMARQUE : L'agence n'entendra pas les plaintes liées aux décisions prises par les tribunaux ou si la plainte est devant les tribunaux.

Linck

Soutien à l'enfant, à la jeunesse et à

la famille

495 Avenue
Grand Ouest
Chatham, ON
N7L 1C5

Téléphone : 519-352-0440

Télécopieur : 519-352-4152

Travailleur : _____

Téléphone # : _____

Superviseur : _____



Processus de plainte

ÉTAPE 1 :

La meilleure façon est que vous en discutiez avec votre travailleuse. Si ça ne fonctionne pas, essaie de parler avec le superviseur de ton travailleur ou son directeur du service. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte écrite formelle au directeur général pour nous en informer.

ÉTAPE 2 :

Plainte écrite : Dans les 7 jours suivant la date de réception de la plainte, vous serez invité à une rencontre avec le travailleur et le superviseur du travailleur. Dans la mesure du possible, cette réunion sera programmée dans les 14 jours de la réception de votre plainte. À la fin de la réunion, l'agence émettra un document écrit

Résumé des résultats de la réunion, y compris les mesures prises pour résoudre la situation.

ÉTAPE 3 :

Revue de la haute direction : Si la plainte n'est pas réglée à l'étape 2, l'agence organisera une rencontre avec vous, le superviseur du travailleur et le gestionnaire et/ou le directeur des services responsables de la zone de service. Dans la mesure du possible, cette rencontre sera programmé dans les 14 jours suivant la réception de votre plainte. À la fin de la réunion, l'agence publiera un résumé écrit des résultats de la

y compris les démarches prises pour résoudre la situation.

ÉTAPE 4 :

Comité interne d'examen des plaintes : Si la plainte n'est pas réglée de façon satisfaisante aux étapes 2 ou 3, vous pouvez demander un examen formel des plaintes par le comité interne d'examen des plaintes de l'agence. Ce comité est composé d'un cadre supérieur qui n'a pas eu d'implication directe avec votre plainte, d'autres membres du personnel de l'agence au besoin et d'une personne externe aux services de protection de l'enfance de l'agence. Ils vont vous rencontrer pour essayer de résoudre votre problème le plus rapidement possible.