



**Déposer une
plainte**



**Nous voulons que
vous vous sentiez en
sécurité et bien pris
en charge.**



**Si vous n'êtes pas
satisfait du service
que vous recevez de
notre part...**

**...nous voulons le
savoir.**



Comment déposer une plainte

Parlez à quelqu'un de ce qui vous dérange.

Vous pouvez en parler à votre
travailleur ou à ton parent-
substitut, ou à quelqu'un d'autre
comme votre enseignant ou
votre avocat.



Vous pouvez toujours vous faire accompagner par une personne de confiance.

Nous pouvons fournir un
interprète si nécessaire.

Que se passe-t-il ensuite?

Une personne qui n'est pas impliquée dans votre plainte vous aidera.



Il peut s'agir de votre travailleur ou d'une autre personne.



Si votre plainte concerne votre prise en charge ou une violation de vos droits, cette personne vous contactera dans les 24 heures (1 jour).

Le travailleur écoutera vos préoccupations et les notera dans votre dossier.



Il parlera également avec toute autre personne impliquée dans votre plainte.

Le travailleur élaborera un plan pour traiter votre plainte.



Il vous donnera ce plan, ainsi qu'à toute autre personne impliquée, et s'assurera que tout le monde le comprenne.

Le plan sera consigné dans votre dossier.



Une fois le plan mis en place, votre travailleur parlera avec vous pour savoir comment il fonctionne.



Nous vous fournirons, à vous ou à la personne qui a déposé la plainte, une mise à jour tous les 15 jours, ou sur demande, jusqu'à ce que la plainte soit résolue.

S'il est déterminé que vos droits ont été violés, nous prendrons des mesures pour nous assurer que cela ne se reproduise plus.



Que faire si je ne suis toujours pas satisfait?



Si vous n'êtes toujours pas satisfait, parlez-en à votre travailleur ou à son supérieur, ou à quelqu'un d'autre, comme votre avocat.

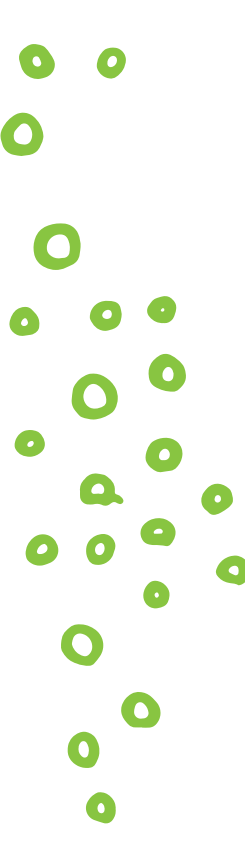
Contactez le responsable des relations avec les services pour obtenir une aide au 905-363-6131, poste 1164, ou par courriel à servicerelations@peelcas.org.

Vous pouvez également contacter l'Ombudsman de l'Ontario.

Téléphone : 1-800-263-2841 or 416-325-5669

Courriel : cy-ej@ombudsman.on.ca

Site Web : ombudsman.on.ca



Qui puis-je contacter?

Mon travailleur : _____

Son supérieur : _____

Mon avocat : _____

Autres personnes qui peuvent m'aider :

Gestionnaire des relations en matière de services

Téléphone : 905-363-6131 ext. 1164

Courriel : servicerelations@peelcas.org

L'Ombudsman de l'Ontario

Téléphone : 1-800-263-2841 or 416-325-5669

Courriel : cy-ej@ombudsman.on.ca

Site Web : ombudsman.on.ca

