

Que devriez-vous faire?

Vous devez parler avec quelqu'un à propos de ce qui se passe et comment vous vous sentez.

De l'aide pour déposer une plainte?

Vous pouvez demander de l'aide à tout moment pour déposer une plainte.

Vous pouvez demander de l'aide à une personne en qui vous avez confiance, telle que :

- ❖ Un membre de la famille
- ❖ Un ami
- ❖ Un membre du personnel
- ❖ Un collègue de travail
- ❖ Un professionnel de la santé
- ❖ Un voisin
- ❖ La police



Community Living Algoma



@clalgoma



@communitylivingalgoma

www.communitylivingalgoma.org

Follow Us!

Bureau de Sault Ste. Marie
99 Northern Ave. East
Sault Ste. Marie, ON P6B 4H5
T : (705) 253-1700 f : (705) 253-1777

Bureau de East Algoma
Lakewood Place
1 Industrial Rd. East - Suite 202
Blind River, ON P0R 1B0
T : (705) 356-0464 f : (705) 848-2520
Elliot Lake
T : (705)-848-2475 f : (705)-848-2520

Bureau de North Algoma
26 St. Marie Street, 2nd Floor Box 387
Wawa, ON P0S 1K0
T : (705) 856-7942 f : (705) 856-1046
220 Front St. Suite 104 P.O. Box 1532
Hornepayne, ON P0M 1Z0
T : (807) 868-3052 f : (807) 868-3052

Le Conseil de Community Living Algoma
(705) 908-3765 ou 1-800-448-3906
advocate@cla-algoma.org

Pamphlet révisé par le Conseil : Septembre 2020

Plaintes et préoccupations



Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est soumise lorsque vous avez un problème que vous aimeriez voir résoudre.

Si vous êtes...



FÂCHÉ



EFFRAYÉ



TRISTE



NERVEUX



FRUSTRÉ



CONFUS

À CAUSE ...

- ❖ de la manière dont on vous traite
- ❖ des services et du soutien qui vous sont fournis
- ❖ de quelqu'un qui tente de vous priver de vos droits
- ❖ de quelqu'un qui vous blesse
- ❖ que vous ne vous sentez pas en sécurité
- ❖ qu'on vous intimide
- ❖ des normes d'accessibilité

CE NUMÉRO **N'EST PAS** un numéro d'urgence

Pour toute urgence composez le 9-1-1

Vous avez le droit d'exprimer votre plainte/préoccupation pour obtenir l'aide dont vous avez besoin. Votre plainte sera traitée rapidement, équitablement et de façon confidentielle sans crainte de représailles.

Comment soumettre une plainte :



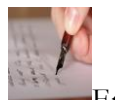
Vous pouvez la soumettre en personne



par courriel : feedback@cla-algoma.org



par tél. : (705) 253-3657 ou 1-888-839-4443 (sans frais)



En rédigeant une lettre et en l'envoyant à :

Plaintes :
99 Northern Ave. East
Sault Ste. Marie, ON P6B 4H5

Il est important d'indiquer votre nom et numéro de téléphone afin que nous puissions vous contacter.

Il est important que vous sachiez que toutes les plaintes/préoccupations sont documentées et que Community

Living Algoma est déterminée à vous aider.

Qu'arrive-t-il lorsque vous contactez la ligne des plaintes/préoccupations de la CLA?

Une fois que nous recevons votre plainte, nous l'examinerons et communiquerons avec vous dans les 72 heures à 3 jours qui suivent.

On pourrait avoir besoin de plus de temps au cas où nous devons collaborer avec d'autres personnes pour le traitement de votre dossier. Si tel est le cas, nous vous garderons informé des progrès.

Et si vous n'êtes pas satisfait de la réponse/des mesures prises par rapport à votre plainte/préoccupation?

Vous pouvez communiquer avec notre directeur général au (705) 253-1700 poste 3001. Celui-ci entrera en contact avec vous dans les 10 prochains jours.

Si vous êtes insatisfait de la réponse du directeur général, vous pouvez communiquer avec le président du conseil d'administration pour demander qu'on examine plus profondément votre plainte ou préoccupation. Ceci se fait en informant le directeur général de votre insatisfaction et ce dernier en fera part au Conseil. Vous recevrez une réponse à votre plainte/préoccupation dans les 30 jours qui suivent.