

Plainte concernant le CPRI – Marche à suivre

Les membres du personnel du CPRI veulent que les enfants, les jeunes et leurs familles sachent qu'ils peuvent faire part de leurs commentaires ou suggestions. Toute personne a également le droit de déposer une plainte contre le CPRI. **Si vous déposez une plainte, cela n'affectera pas le service que vous ou votre enfant ou jeune recevrez.**

Voici donc la marche à suivre pour déposer une plainte contre le CPRI :

Remarque : Si la plainte concerne une décision clinique, veuillez passer à la 2^e PARTIE.

1^{re} PARTIE : PLAINTES D'ORDRE GÉNÉRAL

Que dois-je faire en premier lieu si j'ai une préoccupation?

Dans la mesure du possible, discutez de vos préoccupations ou de vos commentaires avec une personne, au sein du personnel du CPRI, avec qui vous vous sentez à l'aise. Les membres du personnel seront heureux de vous écouter et de régler votre problème avec vous. Vous pouvez également utiliser une « carte d'aide » pour discuter avec un membre du personnel du CPRI.

Comment puis-je déposer une plainte officielle?

Si vous désirez déposer une plainte officielle, vous pouvez le faire de l'une des façons suivantes :

- a. Par courriel à l'adresse cpri.admin@ontario.ca
- b. Par téléphone au 519 858-2774, poste 2011
- c. En ligne à l'adresse www.cpri.ca/families/get-help/
- d. Par écrit au 600, chemin Sanatorium, London (Ontario) N6H 3W7, à l'attention du chef de la gestion des questions d'intérêt

Que se passe-t-il une fois que j'ai déposé une plainte officielle?

1. Le ou la chef de la gestion des questions d'intérêt communiquera avec vous par écrit avant la fin du jour ouvrable suivant pour vous informer de la réception de votre plainte. Le ou la chef de la gestion des questions d'intérêt vous expliquera les prochaines étapes et vous informera de la date à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse. On vous assignera un numéro de suivi pour votre plainte. Le ou la chef de la gestion des questions d'intérêt demandera si vous avez besoin de soutien pour prendre part au processus de plainte. Si vous ne fournissez pas votre nom, CPRI examinera votre réponse, mais ne pourra pas vous fournir de mise à jour ni vous faire connaître le résultat.
2. Un ou une responsable étudiera votre plainte. Le ou la responsable examinera également les politiques, procédures, renseignements sur le client et autres

dossiers au besoin. Il ou elle s'assurera que les politiques, procédures et règlements pertinents sont respectés.

3. Si votre plainte porte sur les droits d'un enfant ou d'un jeune, nous fournirons aussi les mises à jour et les résultats à l'enfant ou au jeune lorsque nous vous en ferons part. Nous devons obtenir le consentement de l'enfant ou du jeune pour fournir des renseignements personnels.
4. Vous recevrez une réponse écrite dans les 15 jours ouvrables suivant la date à laquelle vous avez déposé votre plainte. S'il s'agit d'un problème complexe, il se peut que le délai de 15 jours ne soit pas suffisant pour vous donner une réponse. Dans ce cas, on vous informera par écrit du délai et du nouvel échéancier. Vous recevrez des mises à jour tous les 15 jours ouvrables ou si vous demandez une mise à jour.

Qu'arrive-t-il si la réponse ne me satisfait pas?

Si le résultat de l'étude de votre plainte ne vous paraît pas satisfaisant, vous pouvez demander au responsable d'envoyer votre plainte originale au bureau du directeur, ou vous pouvez le faire vous-même. Le directeur ou son mandataire examinera votre plainte et les documents associés. Vous recevrez une réponse écrite dans un délai de 15 jours ouvrables.

2^e PARTIE : PLAINTES CONCERNANT DES DÉCISIONS CLINIQUES

Des décisions cliniques peuvent parfois entraîner des désaccords. Dans un tel cas, il est important que nous travaillions tous ensemble à trouver la meilleure façon de résoudre le désaccord. Nous voulons que vous receviez le meilleur service possible.

J'ai une plainte à propos d'une décision clinique. Que dois-je faire en premier lieu?

Demandez une rencontre avec votre équipe clinique et le responsable pour discuter de vos préoccupations. L'équipe sera heureuse de vous écouter. Les membres de l'équipe peuvent expliquer les motifs de la décision, discuter des éléments pour lesquels les points de vue peuvent différer et régler le problème. Vous pouvez également utiliser une « carte d'aide » pour discuter d'une décision clinique.

Comment puis-je déposer une plainte officielle?

À la suite de cette rencontre, si vous désirez déposer une plainte officielle, vous pouvez le faire de l'une des façons suivantes :

- a. Par courriel à l'adresse cpri.admin@ontario.ca
- b. Par téléphone au 519 858-2774, poste 2011
- c. En ligne à l'adresse www.cpri.ca/families/get-help/
- d. Par écrit au 600, chemin Sanatorium, London (Ontario) N6H 3W7, à l'attention du chef de la gestion des questions d'intérêt

Que se passe-t-il une fois que j'ai déposé une plainte officielle?

1. Le ou la chef de la gestion des questions d'intérêt communiquera avec vous par écrit avant la fin du jour ouvrable suivant pour vous informer de la réception de

vosre plainte. Le ou la chef de la gestion des questions d'intérêt vous expliquera les prochaines étapes et vous informera de la date à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse. On vous assignera un numéro de suivi pour votre plainte. Le ou la chef de la gestion des questions d'intérêt demandera si vous avez besoin de soutien pour prendre part au processus de plainte.

2. Un chef communiquera avec vous pour discuter de vos préoccupations et tenter de résoudre le problème avec vous.

Qu'arrive-t-il si la réponse ne me satisfait pas?

Si vous avez le sentiment que l'on n'a pas répondu à vos préoccupations, vous pouvez demander une révision de la décision clinique. Dans un délai de cinq jours ouvrables, un responsable demandera à un autre clinicien du CPRI de procéder à un examen clinique interne complet. Il s'agira d'un clinicien n'ayant pas eu de contact avec vous ou votre enfant ou jeune, et qui possède les compétences cliniques appropriées pour réaliser l'examen.

Vous recevrez un rapport sur l'examen clinique interne complet de la part du responsable dans un délai de 20 jours ouvrables. Si on ne peut vous fournir une réponse dans ce délai, on vous informera par écrit du délai et du nouvel échéancier. Cette situation peut se produire dans le cas d'un problème complexe. Vous recevrez des mises à jour tous les 15 jours ouvrables ou si vous demandez une mise à jour.

3^e PARTIE : PUIS-JE DEMANDER L'AIDE DE QUELQU'UN D'AUTRE?

Nous voulons régler le problème avec vous. Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont la plainte a été résolue, ou si vous ne vous sentez pas en sécurité de discuter de vos préoccupations directement avec nous, vous pouvez communiquer avec :

L'Ombudsman de l'Ontario :

L'Ombudsman est un officier indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario qui examine les plaintes du public sur les services gouvernementaux provinciaux, recommande des améliorations de la gouvernance et apporte une solution aux problèmes individuels. Pour obtenir les coordonnées de l'Ombudsman, on peut s'adresser au chef de la gestion des questions d'intérêt du CPRI au 519 858-2774, poste 2011, ou visiter le site Web de l'Ombudsman à l'adresse www.ombudsman.on.ca

L'Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario :

L'Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario assure une représentation indépendante pour les enfants et les jeunes de l'Ontario qui sont pris en charge par l'État et ceux qui vivent en marge des soins fournis par l'État. Pour obtenir les coordonnées de l'Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario, on peut s'adresser au chef de la gestion des questions d'intérêt du CPRI au 519 858-2774, poste 2011, ou visiter le site Web de l'Intervenant en faveur des

enfants de l'Ontario à l'adresse

<https://www.provincialadvocate.on.ca/accueil?lang=FR>