

### PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

### Centre de traitement pour enfants

**de Cochrane Temiskaming**

733, avenue Ross Est, bureau 1  
Timmins, ON  
P4N 8S8

Tél. : 705-264-4700

Sans frais : 1-800-575-3210

Téléc. : 705-268-3585

[www.ctctc.org/fr](http://www.ctctc.org/fr)

**Vous avez une préoccupation? Nous aimerions en être informés.**

Le Centre de traitement pour enfants de Cochrane Temiskaming (CTECT) vise à ce que les personnes desservies obtiennent les meilleurs résultats, à l’aide d’une approche de soins centrée sur la famille. La culture, les valeurs et les attentes professionnelles et comportementales communes de notre organisation reflètent une approche de soins centrée sur la famille.

Notre centre s'efforce de fournir des services de qualité et ciblés aux communautés qu'il dessert; nous voulons être informés des préoccupations ou des plaintes que vous pourriez avoir au sujet des services que vous recevez de notre part. Votre opinion est non seulement la bienvenue, mais elle nous aidera aussi à améliorer nos services.

[](http://www.google.ca/imgres?imgurl=http://www.ada.gov/mediation_docs/images/handshake.jpg&imgrefurl=http://www.ada.gov/mediation_docs/mediation-program.htm&h=199&w=300&tbnid=pyR2htworUShzM:&zoom=1&docid=g9teoKn4xN2xXM&ei=2ze0VNi_JKjfsAT0_4GgBQ&tbm=isch&ved=0CFYQMygsMCw&iact=rc&uact=3&dur=345&page=3&start=42&ndsp=24)

**Notre politique**

Le CTECT s'engage à respecter une approche transparente, opportune, équitable, accessible et cohérente lors de l'examen des plaintes des personnes desservies et/ou des systèmes de soutien à la famille, tant de manière informelle et que formelle.

Le CTECT reconnaît que si vous recevez des services de sa part, il doit vous fournir des moyens de faire part de vos préoccupations et d’en discuter. Pour vous aider à nous transmettre vos préoccupations au sujet de nos services, veuillez consulter les directives énoncées dans cette brochure, que vous pouvez obtenir en discutant avec un membre du personnel du CTECT, dans nos aires d'accueil dans le bâtiment ou en ligne à www.ctctc.org/fr. Au CTECT, nous avons la responsabilité de répondre à vos préoccupations de manière rapide et respectueuse. Nous vous encourageons à faire part de vos préoccupations au CTECT, selon l'une des deux méthodes suivantes.

Afin de faire connaître votre préoccupation de manière informelle, il suffit de suivre les étapes ci-dessous.

**Première étape : Conversation avec votre thérapeute du CTECT.**

Parlez à votre thérapeute du CTECT et dites-lui ce que vous pensez du service que vous recevez. Autrement dit, parlez-lui de votre préoccupation ou de votre plainte. Votre thérapeute vous décrira les options qui s'offrent à vous.



**Deuxième étape : Conversation avec un gestionnaire du CTECT.**

Dans la plupart des cas, une conversation avec votre thérapeute du CTECT permettra de résoudre la question. Toutefois, si cela ne résout pas votre préoccupation, contactez le CTECT et parlez au gestionnaire de votre thérapeute.

**Troisième étape : Conversation avec la gestionnaire des services cliniques du CTECT**

Si vous êtes toujours mécontent après avoir parlé à un gestionnaire du CTECT, vous pouvez continuer le processus de votre plainte en parlant à la gestionnaire des services cliniques du CTECT.

Le CTECT vous encourage à vous faire accompagner d'une personne de confiance lors de ces conversations, afin de vous aider à exprimer vos préoccupations.

Si les trois étapes ci-dessus ne donnent rien, lorsque vous aurez rédigé votre préoccupation dans le format de votre choix, elle deviendra une préoccupation officielle qui est portée à l’attention de la connaissance de la directrice générale.



**Quelles sont les étapes à suivre lorsque votre préoccupation devient officielle?**

Dans un délai de 10 jours, la directrice générale du CTECT ou son représentant désigné répondra à votre demande, en vous envoyant une lettre. Cette lettre décrira la manière dont le CTECT collaborera avec vous pour traiter votre plainte. Une rencontre avec la directrice générale du CTECT son représentant désigné vous donnera la chance d’en discuter et, si possible, de la résoudre. Après la rencontre, vous recevrez une lettre comprenant un résumé de la discussion et une description de l’entente ou des prochaines étapes prévues. Si votre plainte officielle concerne la directrice générale du CTECT, votre lettre sera envoyée au président du conseil d'administration du CTECT.

[](http://www.google.ca/imgres?imgurl=http://energeyesassociation.com/images/news/Meeting.jpg&imgrefurl=http://energeyesassociation.com/news.php?id=11&h=270&w=300&tbnid=KK9W4l7_xgrnuM:&zoom=1&docid=oBh35EzZCYqTrM&ei=6zi0VN7SPLPisAT_hIG4Cg&tbm=isch&ved=0CEYQMyg-MD44ZA&iact=rc&uact=3&dur=306&page=8&start=150&ndsp=25)

Si, vous êtes toujours mécontent après avoir reçu le rapport sommaire ou à tout moment au cours de ce processus, le CTECT vous fournira les renseignements nécessaires pour prendre contact avec l'un des ordres professionnels concernés, selon le service que vous recevez du CTECT.

**Autres options d'examen externe des plaintes concernant les services du CTECT**

**Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l’Ontario**  
3080, rue Yonge, bureau 5060  
Toronto ON M4N 3N1  
Sans frais : 1-800-993-9459   
Site Web : [www.caslpo.com](http://www.caslpo.com/)

**Ordre des ergothérapeutes de l’Ontario**20, rue Bay, bureau 900   
Toronto ON M5J 2N8  
Sans frais : 1-800-890-6570  
Website : [www.coto.org](https://www.coto.org/about/ordre-des-ergoth%C3%A9rapeutes-de-l-ontario/)

**Ordre des physiothérapeutes de l’Ontario**375, avenue University, bureau 901  
Toronto ON M5G 2J5  
Sans frais : 1-800-583-5885  
Website : [www.collegept.org](https://www.collegept.org/about/en-fran%C3%A7ais)

**Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l’Ontario**  
250, rue Bloor Est, bureau 1000  
Toronto ON M4W 1E6  
Sans frais : 1-877-828-9380  
Website : [www.ocswssw.org](https://www.ocswssw.org/fr/)

**Avez-vous une préoccupation ou une plainte concernant le CTECT?**



Vous avez le droit de faire connaître vos préoccupations et/ou de nous faire part de votre mécontentement. Notre procédure de traitement des plaintes est conçue pour examiner les plaintes liées aux activités opérationnelles générales et aux services du CTECT. Au CTECT, nous pensons qu'il est important de tirer des leçons de notre pratique, afin d'améliorer la qualité de nos services.

Pour plus de renseignements sur la procédure de règlement des plaintes du CTECT, veuillez communiquer avec notre bureau au 705-264-4700 ou au numéro sans frais 1-800-575-3210.