



Pour plus de renseignements sur le processus des plaintes, veuillez contacter
Linda Legault au 416-365-3350 x 235 ou par courriel à
llegault@caheritage.org

Centres d'Accueil Héritage vous invitent à déposer vos plaintes!

Les résoudre, c'est la meilleure façon de nous améliorer afin de toujours mieux vous servir! Trouvons des solutions pratiques et raisonnables ensemble.

- ◆ Nous suivons les politiques et procédures de CAH concernant la résolution des plaintes.
- ◆ Les plaintes sont traitées de façon confidentielle. Nous ne révélerons votre plainte qu'aux personnes impliquées ou dans des circonstances requises par la loi, comme par exemple, si une infraction criminelle a été commise.
- ◆ Nous vous informerons des résultats de votre plainte dans un délai raisonnable.

Il suffit de remplir le formulaire, le mettre dans une enveloppe, et le déposer dans la boîte qui se trouve dans le lobby ou contactez un Gestionnaire de cas.

Merci de votre participation!

RENSEIGNEMENTS PERSONNELLES	
Nom du plaignant :	Nom du Gestionnaire de cas (si connu) :
Coordonnées : (# d'appartement) ou # de téléphone:	Adresse courriel :

LA NATURE DE LA PLAINTÉ	
Est-ce que votre plainte implique un membre du personnel ?	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Est-ce que votre plainte implique votre accès au service ?	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Est-ce que votre plainte implique la qualité des services offerts ?	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Est-ce que votre plainte concerne une violation d'une politique ou procédure de l'organisme ?	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Est-ce que votre plainte concerne une décision prise (appel de décision) ?	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Est-ce que votre plainte concerne votre sécurité ?	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Si votre plainte implique un membre du personnel, veuillez identifier la personne.



Pour plus de renseignements sur le processus des plaintes, veuillez contacter
Linda Legault au 416-365-3350 x 235 ou par courriel à
llegault@caheritage.org

Par exemple, ma plainte implique Marie Citoyen, l'adjoint administratif et elle organise mes visites.

Nom de la personne	Titre si connu	Nature de votre interaction

LES DÉTAILS DE LA PLAINTE

Veillez fournir autant de détails que possible - par exemple, ce qui est arrivé, quand (dates et heures approximatives), qui étaient présents, etc.
Si vous avez besoin de plus d'espace, veuillez joindre des pages supplémentaires.

Quel est l'impact sur vous ou sur vos services?

Est-ce que ceci est arrivé auparavant? OUI NON

Si oui, veuillez fournir des détails



Pour plus de renseignements sur le processus des plaintes, veuillez contacter
Linda Legault au 416-365-3350 x 235 ou par courriel à
llegault@caheritage.org

Avez-vous des suggestions pour nous aider à remédier à ce problème ?	
Avez-vous pris des mesures pour essayer de résoudre le problème lié à votre plainte ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
Si oui, décrivez ce que vous avez fait jusqu'à présent.	
_____	_____
Signature du plaignant	Date
_____	_____
Reçu par	Date