



Catulpa Community Support Services

165, Ferris Lane, Barrie (Ontario) L4M 2Y1

Téléphone : 705 733-3227

Télécopieur : 705 735-6826

Site Web : www.catulpa.on.ca

Procédure de règlement et de signalement, et échéanciers de plainte et de rétroaction des intervenants :

Dans le cadre du processus d'assurance de la qualité, Catulpa Community Support Services reconnaît et encourage la rétroaction fournie par les personnes desservies afin de façonner et d'influencer les services et soutiens que nous offrons. Nous invitons tous les intervenants à donner leur avis y compris les personnes desservies ainsi que les membres de la famille et de la communauté qui ont de la rétroaction à nous communiquer sur l'organisme, le fonctionnement, les employés ou la qualité du service.

Échéanciers et signalement :

- **Toute plainte sera documentée au moyen du formulaire de plainte et de rétroaction des intervenants.**
- **Toute plainte documentée fera l'objet d'un examen et l'employé ayant reçu la plainte en question répondra au plaignant dans les cinq jours ouvrables.**
- **Si une résolution n'est pas satisfaisante, le gestionnaire de programme interviendra pour aider à trouver une solution. Le gestionnaire de programme fournira une réponse dans les cinq jours ouvrables.**
- **Si un suivi supplémentaire s'avère nécessaire, la direction générale s'engagera à déterminer une solution. La direction générale fournira une réponse au plaignant dans les cinq jours ouvrables.**
- **L'employé chargé de remplir la section sur la résolution du problème au formulaire de plainte et de rétroaction s'occupe également de documenter toute solution proposée. Le formulaire est acheminé au personnel l'adjoint à la direction aux fins de classement dans le cartable de plainte et de rétroaction des intervenants au siège social de Catulpa Community Support Services dans les cinq jours ouvrables.**