

NOTRE ENGAGEMENT

Connexions Familiales de Simcoe Muskoka est déterminé à offrir la plus haute qualité de services aux enfants, aux jeunes et aux familles.

Les commentaires positifs sont toujours les bienvenus, mais il est tout autant important pour nous de savoir s'il y a des problèmes. Cela nous permet de le régler et de maintenir votre confiance.

Le feed-back reçu des clients sera traitée de manière responsable, respectueuse et en temps opportun.

QUE FAISONS-NOUS
de bien?

QUE POUVONS-NOUS
améliorer?

Votre feed-back nous aide à améliorer la qualité de nos services.

Si vous souhaitez nous faire part de votre feed-back, vous pouvez remplir le formulaire de feed-back disponible à la réception de tous nos bureaux en demandant le questionnaire à un membre du personnel ou en consultant notre site Web

familyconnexions.ca/fr

Nous apprécions vos commentaires et suggestions.

OÙ NOUS TROUVER

Alliston

46, rue Wellington Ouest, bureau 4 L9R 2B8
(705) 435-4348 ou 1-800-661-5311

Barrie

60, chemin Bell Farm, bureau 7 L4M 5G6
(705) 726-6587 ou 1-800-461-4236

Bracebridge

49, rue Pine P1L 1K8
(705) 645-4426

Bradford

5-157, rue Holland Est, CP 643 L3Z 2B3
(905) 775-4336

Collingwood

186, rue Hurontario, bureau 105 L9Y 4T4
(705) 444-9160

Gravenhurst

205, chemin Steamship Bay P1P 1Z9
(705) 687-3326

Huntsville

81, rue Main Ouest P1H 1X1
(705) 789-8866

Midland

741, rue Yonge, 7 & 8 L4R 2E1
(705) 526-9341

Orillia

94, rue Colborne Ouest L3V 2Y9
(705) 325-1005 ou 1-800-422-9970



Connexions Familiales
de Simcoe Muskoka

NOUS TENONS à nos services

Si vous avez une inquiétude, nous sommes prêts à vous écouter et à vous aider à y répondre.

Des enfants en sécurité.
Des familles fortes.
Des communautés accueillantes.



/SMFConnexions



@SMFConnexions

familyconnexions.ca/fr

TRAVAILLER ENSEMBLE POUR TROUVER DES SOLUTIONS

Si vous désirez donner votre feedback au sujet des services que vous avez reçus, nous aimerions l'entendre.

- Nous souhaitons travailler avec vous pour aborder les préoccupations que vous pourriez avoir. Discutez de vos préoccupations avec votre intervenant afin de les régler lorsqu'elles surviennent.
- Si le problème ne peut être réglé à ce niveau, parlez au superviseur de votre travailleur. Vous pouvez lui parler au téléphone si vous le désirez. Vous serez peut-être invité à rencontrer votre travailleur et le superviseur. À n'importe quelle étape, vous pouvez être accompagné d'un ami ou d'un membre de la famille.
- Si vous avez encore des préoccupations, vous serez dirigé vers le cadre supérieur compétent ou le directeur, qui communiquera avec vous dans cinq jours ouvrables.
- Si vos préoccupations ne sont toujours pas réglées, vous pouvez demander au directeur général de les examiner. À cette étape, vous pouvez également choisir d'accéder au Comité d'examen interne des plaintes de l'organisme.

INTERVENANT PROVINCIAL EN FAVEUR DES ENFANTS ET DES JEUNES

Le bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes est un bureau indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario. Une société d'aide à l'enfance doit informer l'intervenant lorsqu'elle prend connaissance du décès d'un enfant ou jeune, ou de blessures corporelles graves, lorsque cet enfant/ce jeune a demandé ou a reçu des services d'une société d'aide à l'enfance dans les douze mois précédant l'incident ou reçoit actuellement des services. Au début, l'intervenant recevra des renseignements non identificatoires.

La société d'aide à l'enfance doit également informer les parents et le jeune que des services de l'intervenant leur sont offerts. Le rôle de l'intervenant dans ce type de situation est d'aider un parent/une famille à déterminer les questions et les domaines de préoccupations, de faciliter un processus qui permet à la famille/au jeune de poser des questions et d'obtenir de l'information, et de soutenir les enfants, les jeunes et leur famille quant à prendre leur propre défense.

L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a également l'autorité législative de mener des enquêtes. Il n'enquête pas sur tous les cas portés à son attention, mais il envisagera une enquête si la famille ou le jeune le demande ou si l'information fournie par la société d'aide à l'enfance laisse entendre qu'une enquête individuelle est nécessaire. L'intervenant ne peut pas commencer une enquête individuelle avant que la plainte soit abordée par un processus de plainte existant, comme notre processus de plainte interne ou celui de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.

Si vous avez des préoccupations concernant votre situation ou concernant une de vos connaissances dont vous aimeriez discuter avec l'intervenant provincial, communiquez avec son bureau au 1-800-263-2841 ou 416-325-5669.

ACCESSIBILITÉ POUR TOUS LES CLIENTS

Connexions Familiales de Simcoe Muskoka est déterminé à offrir l'accessibilité à nos installations et à nos services en répondant aux exigences en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Si vous avez des préoccupations à propos de votre accessibilité lorsque vous recevez des services ou interagissez avec notre organisme, nous voulons le savoir. Veuillez remplir notre formulaire de feedback disponible dans tous nos bureaux ou sur notre site Web. Veuillez nous dire si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire ou bien vous pouvez communiquer directement avec notre service des ressources humaines au 705-726-6587 et un membre de l'équipe recevra confidentiellement votre plainte de façon verbale et la documentera en votre nom.

Vous recevrez un avis de réception de votre plainte dans un délai de cinq jours. Nous répondrons à votre plainte par écrit dans un délai de deux semaines.

COMITÉ D'EXAMEN INTERNE DES PLAINTES

Le Comité d'examen interne des plaintes examinera les plaintes des personnes qui ont demandé ou reçu des services de Connexions Familiales de Simcoe Muskoka. Le Comité se compose d'un cadre supérieur et d'un gestionnaire de service qui n'a pas eu de contact direct avec votre cas ou plainte, et d'une personne qui ne fait pas partie de l'organisme.

Questions que le Comité ne peut pas examiner :

- Les questions réglées par les tribunaux ou qui sont devant les tribunaux;
- Les politiques et les procédures prescrites par la loi;
- Les questions relevant d'un autre processus décisionnel en vertu de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille ou la Loi sur les relations de travail;
- Les questions soulevées par une personne n'ayant pas demandé ou reçu de services de Connexions Familiales de Simcoe Muskoka.

Si vous croyez que votre problème est admissible, veuillez faire parvenir votre plainte par écrit à **Excellence organisationnelle et responsabilité**, à l'attention du Comité d'examen interne des plaintes.

LE PROCESSUS DU COMITÉ D'EXAMEN INTERNE DES PLAINTES

1

Dès la réception d'une plainte écrite, on déterminera si votre plainte est admissible à un examen par le Comité d'examen interne des plaintes. Si elle est admissible, vous recevrez un avis écrit avec la date de la réunion du Comité d'examen interne des plaintes dans un délai de sept jours. Une réunion sera prévue dans les quatorze jours suivant l'avis écrit. Vous recevrez le nom d'une personne-ressource de l'organisme qui pourra répondre à toutes vos questions au sujet du processus.

2

Si votre plainte n'est pas admissible au processus d'examen par le Comité, vous en serez informé par écrit dans les sept jours de la période initiale d'examen. Vous serez également informé de la raison de la décision.

3

Une personne de confiance peut vous accompagner à la réunion.

4

Dans les 14 jours qui suivent la réunion avec le Comité, le Comité vous enverra, ainsi qu'au directeur général, un résumé écrit des résultats de la réunion, incluant les prochaines étapes ou les décisions prises.

5

Si vos préoccupations ne sont toujours pas réglées selon vos attentes, vous pouvez choisir de poursuivre le processus de plainte provincial par l'intermédiaire de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF).

6

La CRSEF peut examiner certaines plaintes ou décisions d'un organisme. Vous pouvez communiquer avec la Commission au 1 888 728 8823 ou au 416 327 4673 ou sur son site Web : www.cfsrb.ca.