

## 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 les régler et de maintenir votre confiance.

Les commentaires reçus des clients seront traités de manière responsable, respectueuse et en temps utile.

QUE FAISONS-NOUS  
de bien?

QUE POUVONS-NOUS  
améliorer?

**Vos commentaires nous aident à améliorer la qualité de nos services.**

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, vous pouvez vous référer au formulaire de commentaires des familles 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

### Barrie

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

### Bracebridge

193 rue Manitoba, Unité 5, P1L 1S3  
(705) 645-4426

### Collingwood

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

### Huntsville

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

### Midland

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

### Orillia

250 rue Ouest N, Unité 3, L3V 5C9  
(705) 325-1005 ou 1-800-422-9970

## COMMENT NOUS JOINDRE

**1-800-461-4236**

**familyconnexions.ca/fr**

complaints@familyconnexions.ca

 /SMFConnexions  @SMFConnexions

 SMFConnexions



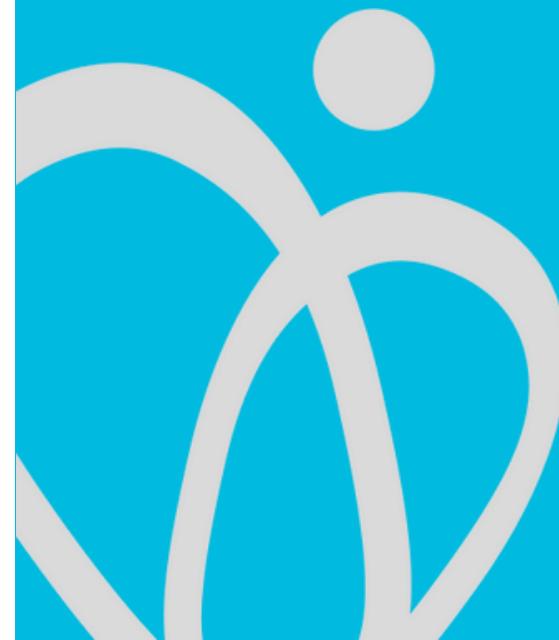
Simcoe Muskoka  
**Family Connexions**

**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 saines.  
Des communautés fortes.



## TRAVAILLER ENSEMBLE POUR TROUVER DES SOLUTIONS

Si vous avez des commentaires sur le service que vous avez reçu, nous aimerions les connaître.

- 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 gestionnaire de votre travailleur. Vous pouvez lui parler au téléphone si vous le désirez. Vous serez peut-être invité à rencontrer votre travailleur et le gestionnaire. 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 gestionnaire principal 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 à la Commission d'examen interne des plaintes de l'organisme.

## OMBUDESMAN DE L'ONTARIO ENFANTS ET JEUNES

L'Ombudsman de l'Ontario est un bureau indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario. Le bureau favorise la justice, et est responsable, dans le secteur public, de la résolution et de la gestion des plaintes et problèmes systémiques pour sa zone. Le bureau peut répondre aux questions, informer les jeunes de leurs droits, les mettre en relation avec d'autres qui peuvent les aider, écouter leurs plaintes et mener des enquêtes sur les services reçus par les sociétés d'aide à l'enfance, les maisons d'accueil, les foyers, les établissements sécurisés de traitement et les établissements de justice pour jeunes. Les sociétés d'aide à l'enfance sont tenues d'informer que les services de l'Ombudsman de l'Ontario leur sont offerts, et comment contacter son bureau.

Une société d'aide à l'enfance et les titulaires de permis résidentiels doivent informer l'Ombudsman de l'Ontario par écrit et sans délai s'ils prennent 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.

Si vous avez des préoccupations concernant vous-même ou quelqu'un que vous connaissez et dont vous aimeriez discuter avec l'Ombudsman de l'Ontario, communiquez avec son bureau au 1-800-263-2841 ou 416-325-5669 ou visitez leur site:

[www.ombudsman.on.ca/accueil](http://www.ombudsman.on.ca/accueil)

## Vous avez le droit d'être en sécurité, d'être entendu et de faire partie de toutes les décisions qui vous impactent.

### ACCESSIBILITÉ POUR TOUS LES CLIENTS

Connexions Familiales de Simcoe Muskoka s'engage à assurer l'accessibilité de nos bureaux et services en répondant aux exigences 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 commentaires 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.

### COMMISSION D'EXAMEN INTERNE DES PLAINTES

La commission d'examen interne des plaintes examinera les plaintes des enfants & jeunes qui ont reçu des services de CFSM. La commission se compose d'un gestionnaire principal 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 non examinées par la commission :

- 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 au département appelé Excellence organisationnelle et responsabilité, à l'attention de la Commission d'examen interne des plaintes.

## LE PROCESSUS DE LA COMMISSION D'EXAMEN INTERNE DES PLAINTES

1

Dès la réception d'une plainte écrite, on déterminera si votre plainte est admissible à un examen par la commission d'examen interne des plaintes. Si elle est admissible, vous recevrez un avis écrit avec la date de la réunion de la commission 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 la commission, vous en serez informé par écrit dans les 7 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 la commission, la commission 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](http://www.cfsrb.ca).