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 nous envoyer un courriel ou vous référer au formulaire de commentaires des familles disponible sur 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

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

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

Nos 2 bureaux à Muskoka offrent des services intégrés en Protection de l'enfance et en Santé Mentale des Enfants et des Jeunes

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

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

COMMENT NOUS JOINDRE

1-800-461-4236

familyconnexions.ca
complaints@familyconnexions.ca

/SMFConnexions @SMFConnexions
SMFConnexions

NOS VALEURS

Collaboration **R**esponsabilité **R**espect **É**quité

Simcoe Muskoka
Family Connexions

Connexions Familiales
de Simcoe Muskoka

Votre fournisseur de services de protection de l'enfance pour Simcoe & Muskoka et
Votre fournisseur de services de santé mentale pour enfants et adolescents pour Muskoka

NOUS TENONS À NOS SERVICES :
ENFANTS ET JEUNES

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.

Votre VOIX COMPTE

TRAVAILLER ENSEMBLE POUR TROUVER DES SOLUTIONS

Nous aimerions connaître vos commentaires sur le service reçu en Services de protection de l'enfance, Programme de santé mentale pour enfants et jeunes, Programme de planification coordonnée des services ou Programme de coordination de la justice pour les jeunes.

1. Discutez de vos inquiétudes avec votre travailleur(euse).
2. Si cela ne fonctionne pas pour vous, appelez l'agence et demandez à parler avec le/la gestionnaire de votre travailleur(euse).
3. Si cela ne fonctionne pas pour vous, appelez l'agence et demandez à parler avec le Gestionnaire Principal.
4. Toujours pas de résolution? Demandez à parler avec notre Directeur(trice) Éxecutive.
5. Si cela n'aide toujours pas, allez vers la Commission d'Examen Interne des Plaintes ou l'Ombudsman de l'Ontario.

OMBUDSMAN 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 à vos questions, vous informer sur vos droits, vous mettre en relation avec d'autres qui peuvent vous aider, écouter vos plaintes et étudier vos inquiétudes plus en détail. L'Ombudsman de l'Ontario écoute vos inquiétudes concernant la société 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 l'Ombudsman de l'Ontario par écrit et sans délai si elles apprennent que vous avec été gravement blessé et vous pouvez être contracté par l'Ombudsman de l'Ontario pour demander une mise à jour et savoir comment vous vous sentez.

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**

COMMISSION D'EXAMEN INTERNE DES PLAINTES

La commission d'examen interne des plaintes peut aussi examiner votre plainte. La commission se compose d'un(e) gestionnaire principal(e), d'un(e) gestionnaire de service et d'une personne qui ne travaille pas pour notre agence.

Questions non examinées par la commission :

- Les questions réglées par les tribunaux;
- Les politiques et les procédures prescrites par la loi, 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 CFSM.

Si vous croyez que votre plainte est admissible, veuillez faire parvenir votre plainte par écrit à l'attention de la Commission d'examen interne des plaintes.

AVONS-NOUS VIOLÉ VOS DROITS?

Une plainte peut être à propos de la violation de vos droits, le soin que vous recevez et/ou comment nous vous soutenons.

1. Vous ou une personne en votre nom peut se plaindre directement auprès de notre service d'admission en parlant à un(e) travailleur(euse), un fournisseur de soin ou en indiquant vos inquiétudes par écrit.
2. Lorsque nous recevons la plainte, nous nous assurerons que vous êtes en sécurité et soutenu. Vous serez soutenu par un membre du personnel, pas par la personne concernée par la plainte.
3. Dans les 7 jours suivant votre plainte, nous rassemblerons plus d'information et offrirons du soutien pour: la personne qui a fait la plainte si nous avons la permission, vous et votre personne de soutien si vous le souhaitez, et toute autre personne impliquée au besoin.
4. Vous ou la personne qui a fait la plainte, avec votre permission, peut recevoir une mise à jour en tout temps ou tous les 15 jours après avoir reçu la plainte.
5. Toute l'information sera documentée dans votre dossier.

Si nous avons violé vos droits, nous voulons nous assurer que cela n'arrive pas de nouveau. Votre voix aide au changement. Si vous faîtes une plainte, vous n'aurez pas de conséquences négatives.
Pour toute information sur vos droits, allez voir la brochure sur notre site internet:
https://familyconnexions.ca/fr/brochures/

> 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 JEUNES & ENFANTS

Connexions Familiales de Simcoe Muskoka (CFSM) s'engage à assurer l'accessibilité de nos succursales 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, nous voulons le savoir! En premier, contactez votre travailleur(euse). Vous avez aussi la possibilité de remplir notre formulaire de rétroaction disponible dans tous nos bureaux ou sur notre site internet. Nous pouvons vous aider à remplir le formulaire au besoin.

Vous pouvez aussi appeler directement le 705-726-6587 et demander de parler avec quelqu'un. Votre appel restera confidentiel et vous recevrez une réponse aussitôt que possible (d'ici deux semaines).

CPR (Comité Consultatif de Placement Résidentiel)

Si vous vivez actuellement dans un foyer de groupe (nommé également RER ou un placement résidentiel) et êtes inquiets que votre placement est inapproprié ou avez des inquiétudes sur votre expérience durant votre séjour dans ce placement, vous avez le droit de contacter CPR en envoyant un courriel à rpac@lumenus.ca ou en appelant le 416-482-0081 x7233.

PLAINTES RELATIVES À LA VIE PRIVÉE

Si vous estimez que votre vie privée a été compromise, veuillez contacter le/la responsable de la protection de la vie privée par téléphone ou par courriel à privacy.officer@familyconnexions.ca. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Vous pouvez le joindre sur www.ipc.on.ca.