

FORMULAIRE DE PLAINTE/PRÉOCCUPATION POUR LES CLIENTS

Votre plainte ou préoccupation peut-être exprimée de façon anonyme. Toutefois, si vous voulez que quelqu'un s'en occupe, veuillez indiquer votre nom et numéro de téléphone et déposez ce formulaire dans la boîte de suggestions/plaintes dans la salle d'attente. Celle-ci est vérifiée chaque semaine.

Date : _____

Je préfère l'anonymat

Name : _____

Numéro de téléphone : _____

Nature de la plainte/préoccupation :

Stationnement Immeuble Service à la clientèle Autre
(Qui? Quoi? Où?)

Que peut-on faire pour régler ce problème pour vous?

PROCESSUS DE PLAINTÉ/PRÉOCCUPATION POUR CLIENTS



*Your child and youth
mental health agency*

*Votre agence en santé mentale
pour enfants et adolescents*

*Binoojiimh miinwa eshkiniigid
enjinoojimaad enendang*

FORMULAIRE DE PLAINTÉ/PRÉOCCUPATION POUR CLIENTS

Le but du Centre de l'enfant et de la famille est d'offrir aux familles des services de qualité de façon respectueuse. Toutefois, de temps à autre, il survient des circonstances où des clients se sentent obligés d'exprimer des plaintes/préoccupations. Le cas échéant, on a développé les procédures suivantes pour aider les familles à résoudre des problèmes, des conflits ou d'autres situations difficiles, tout en donnant au CEF l'occasion d'améliorer sa prestation de services.

Processus informel

Vous avez deux choix à faire si vous avez une plainte/préoccupation :

- Discutez votre plainte/préoccupation directement avec l'employé en question. Si la solution à votre plainte/préoccupation n'est pas satisfaisante à ce moment-là, vous pouvez en parler avec le gestionnaire* clinique qui élèvera votre cas à l'étape 1 selon un processus plus formel.

et/ou

- Vous pouvez remplir un Formulaire de plainte/préoccupation pour clients (au dos de ce pamphlet) et le déposer dans la boîte qui se trouve dans la salle d'attente. Si vous signez ce formulaire, un employé du Centre communiquera avec vous pour tenter de résoudre votre plainte/préoccupation.

Processus formel

- Le gestionnaire clinique approprié tentera de trouver une solution à votre plainte. Cette personne examinera la situation dans les 5 jours ouvrables. Si votre plainte n'est toujours pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez parler à un membre de la direction et passer à l'étape 2.

- Cette personne examinera la situation dans les 5 jours ouvrables suivant réception de la plainte/préoccupation. Si votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez parler à la directrice administrative et passer à l'étape 3.

- Cette personne examinera la situation dans les 10 jours ouvrables suivant réception de la plainte/préoccupation. Si la directrice n'arrive pas à une résolution, votre plainte sera confiée à la Présidente du Conseil pour passer à l'étape 4.

- La Présidente, avec certains membres du Conseil et du personnel, vous rencontrera dans les deux prochaines semaines pour tenter de résoudre le problème. Dans les 30 jours après cette réunion, la décision du Conseil vous sera communiquée par écrit. Si cette dernière étape n'apporte toujours pas de résolution, la Présidente du Conseil vous indiquera par écrit les étapes à suivre dans notre processus externe.

En tout temps, vous pouvez faire examiner votre plainte à l'extérieur du CEF. Écrivez et envoyez votre plainte/préoccupation à :

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse
Direction régionale
199, rue Larch, Sudbury ON P3E 5P9
Téléphone : 705-564-8153

ou

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes
401, rue Bay, Bureau 2200
Toronto ON M7A 0A6
Téléphone : 1-800-263-2841

ou

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
483, Bay, 10^e étage, Tour Sud
Toronto, ON M5G 2C9
Téléphone : 1-800-263-1830
Courriel : info@ombudsman.on.ca

ou

Bureau du commissaire aux services en français
700, rue Bay, Bureau 2401
Toronto ON M7A 2H8
Téléphone : 1-866-246-5262
TTY : 416-314-0706
Télécopieur : 416-314-8331
Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Vous pouvez soupçonner que l'objet de votre plainte/préoccupation est une violation du code de déontologie et des normes de pratique d'un collègue professionnel. Vous pouvez alors faire une plainte à l'organisme approprié. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec le directeur, qualité et planification des systèmes.