

Ce que vous avez à dire

Si vous êtes insatisfaite ou insatisfait de quoi que ce soit au sujet du service que vous recevez des SFENEO ou si vous pensez que nous devrions vous offrir quelque chose et que cela n'a pas été le cas, nous devons le savoir.

Nous devons en être conscients parce que nous tentons de vous offrir le meilleur service possible. S'il y a un problème ou une différence d'opinion, nous voulons faire tout notre possible pour travailler avec vous.

Si votre commentaire, compliment ou préoccupation concerne un programme ou un service du Bien-être de l'enfance, veuillez visiter notre site Web et examiner la brochure intitulée **Le Bien-être de l'enfance; Vos commentaires, compliments et préoccupations**.

www.neofacs.org/fr/plaintes-liees-aux-services

Si vous nécessitez les renseignements contenus dans la présente brochure dans un format différent, veuillez téléphoner aux SFENEO au 705 360-7100 ou leur envoyer un courriel à l'adresse info@neofacs.org.

Siège social TIMMINS

707, avenue Ross est
Timmins (Ontario) P4N 8R1
Téléphone : 705 360-7100
Télécopie : 705 360-7200

Bureau de district KAPUSKASING

29, avenue Kolb
Kapusking (Ontario) P5N 1R1
Téléphone : 705 335-2445
Télécopie : 705 335-4391

Bureau de district KIRKLAND LAKE

6, chemin Tweedsmuir
Kirkland Lake (Ontario) P2N 1H9
Téléphone : 705 567-9201
Télécopie : 705 568-8787

SANTÉ MENTALE DES ENFANTS ET DES JEUNES,
PROGRAMMES DE PRÉVENTION, JUSTICE POUR
LA JEUNESSE, SERVICES BÉNÉVOLES ET SERVICES
COMMUNAUTAIRES

Vos commentaires, compliments et préoccupations

Les Services à la famille et à l'enfance du Nord-Est de l'Ontario s'intéressent à ce que vous avez à dire.



Si vous n'êtes pas une cliente ou un client de l'organisme

Déposez votre plainte auprès de la **superviseuse ou le superviseur des admissions au 705 360-7100**. Cette personne vous mettra en contact avec le membre du personnel qui convient le mieux pour s'occuper de votre préoccupation.

Si vous êtes une cliente ou un client de l'organisme

La plainte informelle concernant un service

Discutez de votre plainte avec votre travailleuse ou travailleur.

Si votre travailleuse ou travailleur n'est pas disponible lorsque vous téléphonez, veuillez laisser un message indiquant le numéro de téléphone auquel on peut vous joindre.

La discussion avec votre travailleuse ou travailleur vous donne à tous les deux une chance de trouver une solution à votre plainte. Si vous trouvez utile de le faire, écrivez ce qu'est le problème et donnez-le à votre travailleuse ou travailleur. Vous pouvez demander à une amie, un ami, une conseillère ou un conseiller de vous accompagner lorsque vous rencontrerez votre travailleuse ou travailleur.

Si vous et votre travailleuse ou travailleur ne réglez pas le problème, vous pouvez choisir de présenter une plainte verbale à la superviseuse ou au superviseur du programme, à la ou au chef des services, à la directrice ou au directeur des services ou à la directrice générale ou au directeur général de l'organisme.

Si votre plainte informelle n'a pas été réglée, vous pouvez déposer une plainte officielle concernant un service.

La plainte officielle concernant un service

OFFICIALISER VOTRE PLAINTÉ AUPRÈS DE LA DIRECTION

Si vous voulez déposer une plainte officielle, vous devez le faire par écrit, en précisant les préoccupations ou les problèmes qui ont besoin d'être réglés.

Vous pouvez rédiger la plainte dans la langue de votre choix. Veuillez déposer en personne ou poster votre plainte écrite à l'un de nos bureaux, à l'attention de la superviseuse ou du superviseur du programme ou de la ou du chef des services.

À quoi pouvez-vous vous attendre?

À ce que la superviseuse ou le superviseur communique avec vous pour voir de quelle façon vous voulez qu'on traite votre plainte.

Il y aura un examen interne de la plainte. La superviseuse ou le superviseur et votre travailleuse ou travailleur se réuniront pour discuter de ce qu'on a fait pour régler la plainte.

On pourrait vous demander de rencontrer la superviseuse ou le superviseur, vous pouvez demander à une amie, un ami, une conseillère ou un conseiller de vous accompagner pour vous aider.

Si la plainte a été réglée, vous pouvez vous attendre à recevoir une lettre dans les 7 jours ouvrables. Cette lettre confirmera les mesures prises pour régler la plainte.

Si la plainte n'a pas été réglée, vous pouvez vouloir demander un examen à la directrice générale ou au directeur général ou à la présidente ou au président du conseil des gouverneurs.

Veuillez noter qu'une plainte peut être déposée auprès de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario (OPAO) ou de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO) pour les travailleuses ou les travailleurs à l'intervention auprès des enfants et des familles du programme de counseling et de thérapie en santé mentale.