

Ce que vous avez à dire

Les Services à la famille et à l'enfance du Nord-Est de l'Ontario (SFENEO) s'intéressent à ce que vous avez à dire, notamment les commentaires et les compliments que vous pourriez vouloir donner concernant les services que nous fournissons. Vous pouvez les transmettre à votre travailleuse ou à votre travailleur, ou encore faire parvenir vos commentaires et compliments généraux par l'entremise de la page Contactez-nous de notre site Web.

Nous pouvons les régler — ensemble

Les SFENEO se sont engagés à écouter vos préoccupations pour faire en sorte que nous fournissions d'excellents services aux enfants, aux jeunes et aux familles auprès desquels nous travaillons. Vous pouvez nous faire part de votre préoccupation de façon informelle en communiquant avec votre travailleuse ou votre travailleur, votre chef d'équipe ou la ou le chef du service des plaintes pour avoir une discussion informelle.

Discussion informelle

Le personnel, les clients, les enfants, les parents de famille d'accueil et les parents de famille d'accueil qui sont membres de la parenté savent que la meilleure façon de régler les problèmes, c'est d'y faire face rapidement et directement avec les personnes concernées.

Nous vous encourageons à commencer par discuter de votre préoccupation avec votre travailleuse ou travailleur, ou avec sa superviseuse ou son superviseur ou avec la directrice ou le directeur des services. Notre personnel pourrait comprendre la source de vos préoccupations et être en mesure de les régler avec vous.

En tout temps pendant la discussion informelle, si votre préoccupation n'a pas été réglée à votre satisfaction en parlant à votre travailleuse ou travailleur, sa superviseuse ou son superviseur ou la directrice ou le directeur des services, vous pouvez choisir de présenter une plainte officielle.

Si votre commentaire, compliment ou préoccupation concerne un programme ou un service de santé mentale des enfants et des jeunes, de prévention, de justice pour la jeunesse, ou des bénévoles et communautaires, veuillez visiter notre site Web et examiner la brochure intitulée *Tous les services; Vos commentaires, compliments et préoccupations*.

Pour en apprendre plus :

www.neofacs.org/fr/plaintes

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
Kapuskasing (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

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.

This document is also available in English.

Mise à jour : février 2020

LE BIEN-ÊTRE DE L'ENFANCE

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.



North Eastern Ontario
Family and Children's Services
Services à la famille et à l'enfance
du Nord-Est de l'Ontario

Il y a trois mécanismes officiels à votre intention pour exprimer vos préoccupations.

1. Le comité interne d'examen des plaintes (CIEP)
2. La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF)
3. Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Le comité interne d'examen des plaintes (CIEP)

Les plaintes officielles déposées auprès du CIEP concernant les **services que vous avez demandés ou reçus pour vous ou pour votre enfant** ou une **inexactitude perçue de vos renseignements dans les documents de cas des SFENEO** doivent se faire par écrit. Pour entamer ce processus, remplissez le formulaire de plainte que vous trouverez dans le site Web des SFENEO à la section À propos / Publications ou téléphonez aux SFENEO au 705 360-7100 pour qu'on vous envoie le formulaire.

Vous pouvez remplir le formulaire en ligne ou l'imprimer, le remplir et puis le poster à notre bureau. Si vous postez le formulaire, envoyez-le aux SFENEO à l'adresse suivante :

À l'attention de la chef des programmes d'amélioration continue et des normes Services à la famille et à l'enfance du Nord-Est de l'Ontario
707, avenue Ross Est
Timmins (Ontario) P4N 8R1

Une fois que nous aurons reçu la plainte, nous répondrons par écrit dans les sept jours qui suivent afin de déterminer si votre plainte est admissible aux fins de l'examen du CIEP. Les SFENEO vous aviseront par écrit de sa décision et de la raison de la décision.

Si la plainte **est admissible**, on vous invitera à une réunion avec le CIEP des SFENEO dans les 14 jours qui suivent la lettre de réponse de l'organisme.

Le CIEP se compose de trois personnes qui ne sont pas concernées par la famille, l'enfant ou la ou le jeune.

Vous pouvez amener une personne de confiance avec vous à cette réunion. En outre, si vous le choisissez, vous pouvez aussi y aller en compagnie d'une avocate ou d'un avocat. Si vous êtes membres d'une bande ou d'une communauté autochtone, vous pouvez aussi y amener une représentante ou un représentant de votre bande ou de votre communauté autochtone.

Le CIEP offre l'occasion pour vous de vous exprimer au sujet de votre plainte, de créer des solutions et d'améliorer les communications. Une lettre résumant les résultats de la réunion vous sera envoyée dans les 14 jours qui suivent la réunion.

La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF)

Vous pouvez demander à la CRSEF des Tribunaux de justice sociale Ontario (TJSO) d'étudier votre plainte. Pour ce faire, votre plainte doit répondre à l'un des critères suivants.

Vous croyez que les SFENEO :

- Ont refusé de traiter une plainte;
- N'ont pas répondu à votre plainte dans les délais prescrits;
- N'ont pas respecté la procédure de plainte;
- Ne vous ont pas donné l'occasion de vous exprimer concernant une décision ayant un effet sur votre intérêt ou des préoccupations quant au service que vous avez reçu;

- Ne vous ont pas donné les raisons d'une décision ayant un effet sur vos intérêts; ou
- N'ont pas versé votre avis de désaccord à votre dossier de cas.

Votre demande d'examen à la Commission doit se faire par écrit sur le formulaire prescrit que vous trouverez par l'entremise de celle-ci.

Pour en apprendre plus:

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille
655, rue Bay, 14^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2A3

Téléphone : 416 327-4673 ou 1 888 728-8823
Télécopie : 416 327-4379
Courriel : cfsrb@ontario.ca
www.cfsrb.ca

Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

L'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman a la capacité d'enquêter sur les questions relatives aux services fournis par les sociétés d'aide à l'enfance, ainsi que les autres questions de protection de l'enfance en vertu de la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille. Si vous avez suivi les deux autres processus officiels de plainte, mais que votre préoccupation n'a pas été réglée, l'intervenant peut mener une enquête.

Pour en apprendre plus:

Unité des enfants et des jeunes
401, rue Bay, bureau 2200
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone : 416 325-5669 ou 1 800 263-2841
Télécopieur : 416 325-5681
Courriel : cy-ej@ombudsman.on.ca
www.ombudsman.on.ca