

## **Questions ou préoccupations (traitement des plaintes)**

*Tous les employés d'East Metro Youth Services (EMYS) sont déterminés à offrir des services de qualité hors pair. Nous apprécions vos idées et suggestions. Nous vous encourageons à nous faire savoir ce que vous pensez de notre performance en tout temps, même si vous n'êtes pas satisfait. Si vous souhaitez le faire par écrit, veuillez placer votre commentaire dans une enveloppe sur laquelle vous aurez écrit COMMENTAIRE. Remettez cette enveloppe à la personne responsable de l'accueil au 1200 Markham Road, bureau 200 ou 300. L'enveloppe sera remise à une directrice ou un directeur d'East Metro Youth Services.*

Voici les étapes à suivre si vous avez des questions pour que nous puissions y répondre le plus rapidement possible.

### **Étape 1 – Premier entretien avec la personne responsable de votre cas**

Premièrement, parlez de votre problème à votre conseiller ou à la personne responsable de votre cas. Ainsi, vous aurez la possibilité de voir s'il y a un moyen de résoudre le problème. Dans la plupart des cas, ce premier entretien suffira. Il serait peut-être utile que vous preniez note de ce qui vous tracasse et d'apporter cette feuille au responsable de votre cas. Si vous le jugez utile, vous pouvez demander à un ami ou à un conseiller de vous aider ou de venir avec vous.

### **Étape 2 – Entretien avec le superviseur ou le chef de service**

Si, après l'entretien avec le responsable de votre cas, vous n'êtes toujours pas satisfait, Si vous le jugez utile, vous pouvez contacter son superviseur ou chef de service, qui vous proposera de vous rencontrer dans les cinq jours ouvrables. Si vous le jugez utile, vous pouvez demander à un ami ou à un conseiller de vous aider ou de venir avec vous. Le superviseur ou chef de service peut inviter le responsable de votre cas à cet entretien ou peut en discuter au préalable avec le responsable de votre cas pour lui demander ce qui a été fait pour répondre à vos préoccupations.

Dans les cinq jours ouvrables qui suivront cette réunion, vous recevrez une lettre du superviseur confirmant l'accord auquel vous êtes parvenus. Si aucun accord n'a été conclu, on vous informera de la décision du superviseur.

### **Étape 3 – Entretien avec une directrice ou un directeur**

Si vous n'êtes pas satisfait des étapes précédentes, Si vous le jugez utile, vous pouvez alors contacter une directrice ou un directeur. On vous proposera de vous rencontrer dans les cinq jours ouvrables. Cette personne se renseignera auprès du superviseur ou du chef de service pour savoir quelles mesures ont été prises pour résoudre votre problème. Elle pourrait lui demander, ou à un autre membre du personnel, de participer à la réunion. Si vous le jugez utile, vous pouvez demander à un ami ou à un conseiller de vous aider ou de venir avec vous.

Dans les cinq jours ouvrables qui suivront cette réunion, vous recevrez une lettre de la directrice ou du directeur confirmant l'accord auquel vous êtes parvenus. Si aucun accord n'a été conclu, on vous informera de la décision de la directrice ou du directeur.

#### **Étape 4 – Entretien avec la directrice générale**

Si vous n'êtes pas toujours pas satisfait des étapes précédentes, Si vous le jugez utile, vous pouvez alors contacter la directrice générale. On vous proposera de vous rencontrer dans les cinq jours ouvrables. La directrice générale se renseignera auprès de la directrice ou du directeur pour savoir quelles mesures ont été prises pour résoudre votre problème. Elle pourrait lui demander, ou à un autre membre du personnel, de participer à la réunion. Si vous le jugez utile, vous pouvez demander à un ami ou à un conseiller de vous aider ou de venir avec vous.

Dans les cinq jours ouvrables qui suivront cette réunion, vous recevrez une lettre de la directrice générale confirmant l'accord auquel vous êtes parvenus. Si aucun accord n'a été conclu, on vous informera de la décision de la directrice générale.

#### **Étape 5 – Entretien avec le conseil d'administration**

Si vous n'êtes pas toujours pas satisfait des étapes précédentes et que vous estimiez qu'on n'a toujours pas répondu à vos questions, Si vous le jugez utile, vous pouvez contacter la directrice générale et demander de rencontrer les représentantes et représentants du conseil d'administration de notre organisme. On vous proposera une rencontre dans les 30 jours qui suivront votre demande. Si vous le jugez utile, vous pouvez demander à un ami ou à un conseiller de vous aider ou de venir avec vous.

Les représentantes et représentants du conseil d'administration auront en main un résumé écrit des mesures prises jusque-là pour résoudre votre situation. On vous remettra une copie de ce résumé. Pendant la réunion, vous et les représentantes et représentants du conseil d'administration pouvez passer en revue les mesures qui ont été prises et discuter des autres options disponibles pour résoudre le problème.

Dans les 10 jours ouvrables qui suivront cette réunion, vous recevrez une lettre du conseil d'administration vous informant de la décision qu'il a prise.

#### **Étape 6**

Si vous avez passé les étapes 1 à 4 et que vous ne soyez toujours pas satisfait, sachez que vous avez le droit de contacter le bureau d'intervention en faveur de l'enfance pour lui faire part de votre plainte, au numéro 416 325-5669 ou 1 800 263-2841.