



## Conseillers régionaux en règlement des plaintes

Pour obtenir plus de renseignements ou pour trouver un conseiller en règlement des plaintes dans votre région, appelez votre bureau local du Ministère ou les relations avec la clientèle au numéro sans frais 1-877-387-7027.

Les plaintes ne sont pas toutes admissibles à l'examen prévu en vertu du processus de règlement des plaintes du Ministère. Voici quelques exemples de plaintes non admissibles :

- » une plainte portant sur une question actuellement entendue devant un tribunal;
- » une plainte déposée par un adolescent placé en détention;
- » une plainte déposée par un parent de famille d'accueil, à l'exception de celle faite au nom d'un enfant ou d'une famille;
- » une plainte concernant les services reçus par Community Living BC (CLBC);
- » une plainte au sujet de l'un des services offerts par un organisme sous contrat avec le Ministère.

Si votre plainte n'est pas admissible, votre conseiller régional en résolution des plaintes ou un représentant du Ministère vous dirigera vers un autre processus d'examen pouvant répondre à vos préoccupations.

Si votre plainte concerne un enfant qui peut avoir besoin de protection, appelez le service d'assistance téléphonique pour enfants (Helpline for Children) au 310-1234 (*n'importe où en Colombie-Britannique, 24 heures sur 24*). Vous n'avez pas à composer l'indicatif régional.

Pour plus de renseignements, visitez notre site Web à l'adresse suivante :

[www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm](http://www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm)

*Vous pouvez trouver la présente brochure sur notre site Web dans les langues suivantes : anglais, espagnol, chinois simplifié, chinois traditionnel, hindi, farsi, punjabi et vietnamien.*



Ministry of  
Children and Family  
Development

## Le règlement des plaintes

*Avez-vous une plainte à formuler au sujet de nos services, de nos activités ou de nos décisions?*

*Nous sommes à votre écoute!*



Ministry of  
Children and Family  
Development

*Le Ministère des Enfants et du Développement de la Famille s'engage à offrir un service de qualité aux enfants, aux jeunes, aux familles et aux communautés.*

Dans le cadre d'un tel engagement, le processus de règlement des plaintes du Ministère est régi par les principes suivants :

- » Chacun a le droit d'être traité avec dignité et respect.
- » Nous favorisons l'ouverture à toutes les traditions, cultures, valeurs et croyances.
- » Nous nous engageons à soutenir activement les personnes recevant des services en vertu d'un processus de décision qui leur porte atteinte.
- » Les droits, les meilleurs intérêts et le point de vue de l'enfant ou du jeune encadreront le processus, indépendamment de la personne qui a déposé la plainte.
- » Aucune conséquence négative ne se répercutera sur personne, notamment sur les enfants, les jeunes et les familles, à la suite du dépôt d'une plainte.
- » La confidentialité et la protection de la vie privée des personnes et des familles seront respectées.
- » Tous, notamment les enfants, les jeunes et les familles, ont le droit de faire appel à un avocat, à un parent ou à un ami pour les soutenir tout au long du processus.
- » Toutes les préoccupations seront traitées dans un délai raisonnable en fonction de la nature de la plainte ou des besoins particuliers de l'individu.
- » Le personnel du Ministère collaborera activement avec tous les individus afin de parvenir à un accord dans le règlement des plaintes.

## *Comment le processus de règlement des plaintes fonctionne-t-il?*

Le Ministère vous encourage à résoudre votre plainte de manière informelle avec le représentant du Ministère.

Toutefois, si après avoir discuté de vos préoccupations avec cette personne, vous n'êtes pas satisfait, ou si vous êtes mal à l'aise d'en discuter avec elle, vous pouvez utiliser le processus de règlement des plaintes.

Le processus de règlement des plaintes est un processus en deux étapes qui varie légèrement d'une région à l'autre, mais les principes et les normes qui le guident restent les mêmes.

### *Étape 1 : Examen sur le plan local*

Vous-même ou le représentant du Ministère pouvez, individuellement ou avec l'aide d'un conseiller régional en règlement des plaintes, déposer une demande d'examen de votre préoccupation auprès du chef d'équipe du représentant du Ministère.

### *Étape 2 : Examen formel*

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue par le chef d'équipe, le responsable local ou le directeur va ensuite tenter de régler votre préoccupation sur la base d'un examen formel.

Si vous ne l'avez pas déjà fait, vous-même ou le chef d'équipe pouvez communiquer avec le conseiller régional en règlement des plaintes pour demander de l'aide.

Au cours de l'examen officiel, vous pourrez discuter de vos préoccupations avec le responsable local ou le directeur.

L'un d'eux peut rendre sa décision sur-le-champ ou à une date ultérieure.

Vous recevrez une lettre vous informant de la décision prise et des raisons qui la motivent.

## *Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision*

Si vous avez terminé le processus de règlement des plaintes et que vous n'êtes toujours pas satisfait, quelques autres options s'offrent à vous.

### *Bureau de l'ombudsman*

L'ombudsman accueille les demandes de renseignements et les plaintes sur les pratiques et les services fournis par les organismes publics.

Téléphone : 1-800-567-3247

Télécopieur : 250-387-0198

[www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca)

### *Représentant des enfants et des jeunes*

Le représentant des enfants et des jeunes appuie les enfants, les jeunes et les familles qui ont besoin d'aide au sujet des préoccupations concernant la protection de l'enfance.

Téléphone : 1-800-476-3933

Télécopieur : 250-356-0837

Courriel : [rcy@rcybc.ca](mailto:rcy@rcybc.ca)

[www.rcybc.ca](http://www.rcybc.ca)

