

Date : \_\_\_\_\_

À titre de client du Bureau des services à la jeunesse, vous avez accès à un processus de plainte si vous avez une préoccupation au sujet de tout aspect de nos services, y compris la prestation de services en français. Votre plainte peut être faite verbalement ou par écrit. Si vous désirez déposer une plainte par écrit, vous pouvez écrire vos préoccupations sur cette feuille, ou vous pouvez les écrire dans un courriel et l'envoyer soit par courriel au : [complaints@ysb.on.ca](mailto:complaints@ysb.on.ca), ou par la poste au 2675 Promenade Queensview, Ottawa, ON. K2B 8K2.

La première étape du processus d'une plainte consiste habituellement d'en parler avec un membre de notre personnel. Si cela ne résout pas votre plainte ou si vous êtes mal à l'aise à l'idée d'approcher un membre du personnel de première ligne du BSJ, vous pouvez apporter votre plainte au coordonnateur du programme, l'adjoint au directeur ou le directeur du service. Les coordonnées de tous les gestionnaires de l'agence peuvent être trouvées sur notre site Web ou en appelant notre bureau chef au 613-729-1000 où ils seront en mesure de vous fournir le nom et le numéro de téléphone de la personne.

Si vous êtes toujours insatisfait de la façon à laquelle on s'est occupé de votre préoccupation, vous porter plainte auprès de l'adjoint au directeur général ou du directeur général.

Si vous avez parlé à notre directeur général et que vous demeurez insatisfait, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, au 1-800-263-2841 (sans frais) ou appelez à frais virés au 416-325-5669.

Si vous avez une plainte au sujet des services en français, veuillez communiquer avec la responsable des services en français pour notre organisme, Francine Gravelle : [fgravelle@ysb.on.ca](mailto:fgravelle@ysb.on.ca)

Détails de la plainte :

---

---

---

---

---

---

---

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

