

# OÙ ET AUPRÈS DE QUI POUVEZ-VOUS VOUS PLAINDRE ?

Malgré tous nos efforts, il se peut que vous soyez mécontent de notre coopération et que vous souhaitiez vous plaindre. Nous pensons en principe que c'est sensé de s'adresser directement à la personne correspondante pour aborder ces difficultés. Si, pour différentes raisons, cela n'est pas possible, vous pouvez aussi vous adresser à une autre personne responsable qui vous aidera à clarifier ou résoudre le problème. C'est vous qui décidez auprès de qui vous allez exprimer vos doléances. C'est pourquoi nous vous proposons plusieurs personnes auxquelles vous pouvez vous adresser, soit pour obtenir de l'aide soit pour leur expliquer vos doléances :

## POSSIBILITÉS DE RECOURS CHEZ OUTLAW

Personne de référence dans la structure de projet :

\_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Chef d'équipe : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Chef de service : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Directeur (-trice) régional(e) : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

Comité central des plaintes de OUTLAW : [beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de](mailto:beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de)

## SE PLAINDRE EN DEHORS DE OUTLAW

Office de protection de la jeunesse :

\_\_\_\_\_

Tél. \_\_\_\_\_

Bureau de médiation : \_\_\_\_\_

Tél. \_\_\_\_\_

Personne de confiance: \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_



## VOTRE DROIT DE VOUS PLAINDRE

Ici se trouvent les informations concernant le fonctionnement !

Wir finden den Weg. Gemeinsam.

**Outlaw**  
Kinder- und Jugendhilfe

# VOTRE AVIS COMPTE !

Les pédagogues et les employés de OUTLAW gmbH sont là pour aider vos enfants. Le meilleur moyen pour y arriver, c'est de travailler ensemble. Nous prenons votre avis au sérieux et c'est avec vous que nous planifions et que nous réalisons l'aide dont votre enfant bénéficiera quand il vit dans une des structures de projet de Outlaw gmbH.

## Votre avis est important :

- pour que nous puissions trouver ensemble une aide adaptée à votre enfant,
- pour que nous sachions si notre travail est bien fait ou si nous pouvons l'améliorer,
- pour que nous puissions répondre rapidement aux difficultés, aux souhaits et aux incitations,
- pour que nous puissions ajuster nos idées et nos avis à votre enfant.



Nous vous invitons à donner votre avis et à vous impliquer dans notre service d'encadrement. Outre la coopération fiable et constructive, il se peut que la manière dont votre enfant est accompagné vous agace à un moment ou un autre. Si c'est le cas, vous avez la possibilité de déposer une plainte.

## QUAND POUVEZ-VOUS VOUS PLAINDRE ?

**La réponse est simple : toujours !**

Voici quelques exemples :

- Vous vous sentez traité injustement.
- Vous n'êtes pas d'accord avec quelque chose.
- Vos droits sont violés.
- Vous avez des suggestions d'amélioration.

## QUE SE PASSE-T-IL UNE FOIS VOTRE PLAINTE DÉPOSÉE ?

Tous les gens de Outlaw doivent respecter un certain nombre de règles quand ils reçoivent une plainte. Ils doivent par exemple toujours parler de cette plainte avec une autre personne. C'est ainsi que nous pouvons nous assurer qu'aucune plainte ne se perde ou soit mal évaluée. En plus de cela, vous serez impliqué dans chacune des démarches et nous vous donnons un retour dans un délai de dix jours pour vous informer sur ce qui sera fait pour changer la situation ensemble.

**NOUS VOUS LE PROMETTONS :**

**NOUS TRAITONS CHAQUE PLAINTE AVEC LA PLUS GRANDE ATTENTION !**