



TELL ús

You Say, We Listen

**Comment formuler
des commentaires et
déposer des plaintes
auprès de Tusla**

*Un guide pour les enfants
et les jeunes*

TÚSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Apropos de Tusla

Nous sommes Tusla - l'agence pour l'enfance et la famille. Notre mission consiste à protéger les enfants et les jeunes contre les dangers et à les soigner en travaillant avec eux et leurs familles.

Nous voulons faire du bon travail et nous voulons faire des choses qui vous aident, vous et votre famille. Vous pouvez nous aider à mieux faire notre travail.

TELL US

Dites-nous Ce que vous pensez et comment nous pouvons nous améliorer

Nous allons:

- vous aider, vous et votre famille, à nous dire ce que vous en pensez;
- Ecoutez vos opinions;
- agir sur ces points de vue le cas échéant.
- Vous dire comment nous avons répondu à vos commentaires et plaintes.

Si nous faisons du bon travail, nous voulons que vous nous le disiez car nous ne le savons pas toujours. C'est ce qu'on appelle un commentaire positif.

Lorsque nous recevons des commentaires positifs, nous essayons de nous assurer de continuer à faire les choses que vous aimez ou que vous trouvez utiles. Nous pouvons demander à d'autres membres du personnel de faire les choses de la même manière et cela aidera d'autres enfants.

Si vous pensez que nous ne faisons pas du bon travail, vous pouvez nous le dire aussi. C'est ce qu'on appelle une plainte. Les plaintes nous aident à savoir ce que nous pouvons faire de mieux et comment nous pouvons le faire.

Que se passera-t-il lorsque vous nous le direz?

Si vous nous faites part de vos commentaires, nous vous contacterons pour vous remercier

Si vous déposez une réclamation, nous essaierons de régler votre réclamation rapidement et nous vous contacterons dans un délai d'une semaine.

Il se peut que nous devions vous parler et vous rencontrer afin de bien comprendre votre plainte.

Nous examinerons votre plainte et verrons ce qui peut être fait. Cela peut prendre jusqu'à 30 jours. Si cela prend plus de temps, nous vous contacterons tous les 20 jours pour vous informer de ce qui se passe. Nous vous dirons ce que nous avons fait à propos de votre plainte.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous traitons votre plainte, vous pouvez demander un réexamen. Cela signifie que quelqu'un d'autre à Tusla, qui ne travaille pas avec vous, examinera votre plainte.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après cela, vous pouvez contacter le médiateur (ombudsman) ou le médiateur pour les enfants et demandez-leur d'examiner votre plainte:

**Le bureau du médiateur pour les enfants
(Ombudsman for Children)**

www.oco.ie

E-mail: oco@oco.ie

Téléphone gratuit: 1800 202 040

Le bureau du médiateur (the Ombudsman)
www.ombudsman.gov.ie

E-mail: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Téléphone gratuit: 1890 223 030

Veillez nous dire

Si nous faisons du bon travail;

Si nous pouvions mieux faire les choses;

Si vous ne pensez pas que nous faisons du bon travail.

Comment nous en parler?

1. Vous pouvez parler à la personne qui travaille avec vous ou demander à parler à son responsable ou à toute personne de Tusla qui travaille avec vous.
2. Si vous le souhaitez, quelqu'un en qui vous avez confiance peut nous le dire en votre nom, ou vous pouvez demander à cette personne de vous aider.
3. Vous pouvez remplir le formulaire joint à cette brochure et l'envoyer à [tellus@Tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie), floor 4, brunel building, heuston south quarter, dublin 8ou à l'adresse locale indiquée ci-dessous.
4. Vous pouvez remplir le formulaire en ligne que vous trouverez sur www.tusla.ie
5. Vous pouvez nous contacter par email sur tellus@tusla.ie

L'adresse Locale:

Formulaire de commentaires

Veillez **Nous dire dites-nous quel est le nom du service?**

.....

Quelle est l'adresse du service?

.....

Que s'est-il passé?

.....

.....

.....

.....

Quand et où cela s'est passé??

.....

.....

Qui était impliqué?

.....

.....

Pourquoi voulez-vous nous en parler?

.....

.....

.....

Formulaire de commentaires (suite du verso)

Que voudriez-vous que nous fassions à ce sujet?

Votre nom :

Votre adresse:

Ou adresse e-mail, afin que nous puissions vous recontacter:

Vous pouvez également laisser votre numéro de téléphone si vous souhaitez que nous vous contactions par téléphone

Ces informations sont confidentielles mais peuvent être partagées si nous pensons qu'il existe un risque pour vous ou pour tout autre enfant ou jeune.