



28 rue Saunders Street, Fredericton, NB, E3B 1N1
Tel/Tél: (506) 454-8292 Fax/Télé: (506) 450-9033
Email/Courriel: mcaf@mcaf.nb.ca www.mcaf.nb.ca

Droits et responsabilités des clients et du personnel

L'AMCF favorise une communauté accueillante et inclusive où les nouveaux arrivants s'épanouissent et où la diversité est célébrée. Nos valeurs sont la diversité, l'empathie, l'inclusion, le respect, l'autonomisation, l'intégrité, la responsabilité, la transparence et l'innovation. Le personnel et les clients doivent travailler ensemble pour défendre ces valeurs. Dans le cadre de ce travail, l'AMCF s'efforce de responsabiliser les clients, en reconnaissant qu'ils ont les compétences, les connaissances et la confiance nécessaires pour réussir.

Au Canada, nous sommes chacun responsable de nos propres décisions et actions.

Veuillez lire ce document pour en savoir plus sur les droits et les responsabilités des clients et du personnel de l'AMCF.

RESPECT : Toute personne a le droit d'être traitée avec respect et est responsable de traiter les autres avec respect, indépendamment de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'ascendance, du lieu d'origine, de la croyance ou de la religion, de l'âge, de l'handicap physique et mental, de l'état matrimonial et familial, du sexe (y compris la grossesse), de l'orientation sexuelle, de l'identité ou de l'expression de genre et de la condition sociale (faisant référence à l'inclusion dans un groupe socialement identifiable qui souffre d'un désavantage social ou économique fondé sur : source de revenu, profession ou niveau de scolarité).

EXEMPT D'ABUS ET DE VIOLENCE : L'environnement de l'AMCF doit être exempt d'abus et de violence sous quelque forme que ce soit, y compris les menaces, le harcèlement, la discrimination, l'abus physique, mental/émotionnel, économique et sexuel.

Ces droits et responsabilités nous aident à créer et à maintenir une communauté où tout le monde est respecté.

Si les clients ou les membres du personnel ne peuvent pas respecter les droits ou les responsabilités énoncés dans le présent document, l'AMCF prendra des mesures appropriées pour répondre aux préoccupations, conformément à ses politiques et procédures en matière de plaintes, de respect en milieu de travail et de violence.

Tout manquement avéré au présent document par le personnel de l'AMCF, entraînera, au moins, une mention dans le dossier personnel de l'employé(e).

Tout le monde est respecté et a sa place : Merci de nous aider à créer et à maintenir une communauté où tout le monde est respecté et a sa place.

Les clients de l'AMCF ont le droit de :

- Recevoir des services professionnels
- Être traité avec dignité, respect et courtoisie
- Recevoir de l'information sur les services de l'AMCF ou les services dans la communauté ou être dirigé vers ceux-ci.

Droits et responsabilités du personnel et des clients de l'AMCF approuvés par le Conseil d'Administration par voie électronique le 30 mai 2025

- Faire le choix final quant aux décisions qui sont les meilleures pour eux et leur famille au sujet de l'établissement.
- Arrêter le service en tout temps
- Accéder, sur rendez-vous, à leurs renseignements personnels dans leur dossier confidentiel conformément à la Politique de protection des renseignements personnels et de protection de la vie privée de l'AMCF
- Faire en sorte que leurs renseignements personnels demeurent confidentiels, sauf dans les cas suivants :
 - L'AMCF est tenue par la loi de partager des renseignements au moyen d'une ordonnance du tribunal, d'une assignation à comparaître ou d'un mandat de perquisition
 - Un client indique qu'il se fera du mal ou fera du mal à autrui, ou révèle qu'il a l'intention de commettre un crime (les renseignements seront communiqués aux autorités compétentes)
 - Un client donne son consentement écrit ou verbal pour partager des renseignements précis
 - Un client partage des renseignements sur un abus commis à un enfant de moins de 19 ans
- Déposer une plainte au sujet des services de l'AMCF

Les clients de l'AMCF sont responsables de :

- Respecter le personnel et les autres participants aux programmes, et agir de manière appropriée pour maintenir des interactions sécuritaires, respectueuses et inclusives pour les programmes sur place, hors des bureaux et virtuels.
- Maintenir la confidentialité et la vie privée des autres
- Rester à la maison s'ils sont malades et suivre les directives du service de la santé publique
- Confirmer que l'AMCF est ouverte (par exemple, en cas de temps de tempête ou de congé) en consultant le site Web www.mcaf.nb.ca ou en appelant au 506 454-8292
- Arriver à l'heure pour les services (y compris les cours, les rendez-vous, les excursions) et informer le personnel de l'AMCF en cas de retard, d'absence ou de report de rendez-vous.
- Informer leur membre du personnel de l'AMCF comment communiquer avec eux et leur famille
- Informer le membre du personnel de l'AMCF mis à leur service, de tout changement de l'adresse et du numéro de téléphone
- Trouver des services de garde pour enfant durant les heures où ils sont à l'AMCF
 - Certains programmes offrent des services de garde pour enfants– les clients doivent vérifier si leur programme a ces services de garde et ainsi faire inscrire leurs enfants.
- Surveiller leurs enfants et respecter la loi canadienne concernant les responsabilités des parents
- Utiliser l'espace et le mobilier de l'AMCF avec tous les soins.
- Utiliser le processus de plainte *des clients de l'AMCF* pour partager tout problème qu'ils pourraient avoir avec les services de l'AMCF

Le personnel de l'AMCF est responsable de :

- Communiquer avec les clients dès que possible en cas de retard ou d'annulation du rendez-vous
- Traiter les clients avec dignité, respect et courtoisie
- Répondre aux demandes de renseignements des clients (appels, messages par texte et courriels) endéans trois jours ouvrables
- S'assurer que les services essentiels sont disponibles pour les clients lorsque le personnel n'est pas au bureau
- Fournir aux clients des services et de l'information pour les aider à répondre à leurs besoins

- Mettre en contact les clients avec les fournisseurs de services de leur communauté en fonction de leurs besoins et des services offerts au Nouveau-Brunswick
- Partager les renseignements sur les clients lorsque :
 - Exigé par la loi de partager des renseignements au moyen d'une ordonnance du tribunal, d'une assignation à comparaître ou d'un mandat de perquisition
 - Un client indique qu'il se fera du mal ou fera du mal à autrui, ou révèle qu'il a l'intention de commettre un crime
 - Un client donne son consentement écrit ou verbal pour partager des renseignements précis
 - Un client partage des renseignements sur un abus commis à un enfant de moins de 19 ans
- Partager avec la direction de l'AMCF en temps opportun, les préoccupations et les plaintes des clients au sujet des services de l'AMCF
- Suivre les politiques et procédures détaillées de l'AMCF pour les domaines mentionnés dans le présent document

Le personnel de l'AMCF ne doit pas :

- Prodiguer des conseils sur des questions financières, juridiques, d'immigration ou médicales – le personnel de l'AMCF n'est pas un conseiller financier, un avocat, un agent d'immigration, un fonctionnaire (agent du gouvernement) ou un médecin
 - Modifier les décisions des employeurs, des fournisseurs de services ou du gouvernement concernant un dossier d'un client de l'AMCF
 - Parler des services que d'autres clients ont reçus de l'AMCF ou d'autres fournisseurs de services
 - Accepter de l'argent.
 - Accepter les cadeaux de plus d'une valeur symbolique (20 \$)
 - Ne pas entretenir de relations sociales (amicales) ou intimes (y compris sexuelles) avec des clients, au travail ou en dehors du travail, ni de relations intimes avec des employés dont ils ont une influence réelle ou potentielle sur leur travail, leur statut ou leur salaire.
- Consultez la Politique de respect en milieu de travail de l'AMCF pour connaître la définition du harcèlement.

Le personnel de l'AMCF a le droit de :

- Être traité avec dignité, respect et courtoisie
- Dire non à la prestation de services en dehors des heures normales de service ou des lieux de service
- Dire non à la prestation de services si les clients ne s'acquittent pas de leurs responsabilités telles qu'elles sont décrites dans le présent document et dans d'autres politiques et procédures de l'AMCF
- Consulter son superviseur ou son supérieur hiérarchique au sujet des préoccupations concernant le comportement et les attentes d'un client

Déposer une plainte à l'AMCF :

En tant que client, vous pouvez discuter avec le personnel de l'AMCF de tout problème que vous rencontrez avec les services de l'AMCF. Le personnel de l'AMCF a la responsabilité d'expliquer le processus de plainte. Les clients et le personnel peuvent déposer une plainte ou une suggestion officielle dans les **boîtes de plaintes et de suggestions** situées à la réception, à la garderie et aux deux étages des cours d'anglais langue seconde ou en envoyant un courriel à complaints@mcaf.nb.ca

Veuillez consulter le *Processus de plainte des clients de l'AMCF* disponible à [Processus de traitement des plaintes des clients de l'AMCF](#) pour plus d'informations.

Droits et responsabilités du personnel et des clients de l'AMCF approuvés par le Conseil d'Administration par voie électronique le 30 mai 2025