



PROCÉDURE DE PLAINTE

613 933-2292 | 1 866-939-9915

casdgc.ca



La Société de l'aide à l'enfance
The Children's Aid Society
des comtés unis de l'Ontario
Stormont, Dundas & Glengarry

Si vous croyez avoir une plainte

à formuler sur le service que vous avez reçu de la Société, nous voulons le savoir. Notre organisation s'efforce d'offrir le meilleur service possible aux familles, aux enfants et aux jeunes de notre communauté. S'il y a un problème ou une divergence d'opinion, nous souhaitons faire notre possible pour régler la situation.

Si vous n'êtes pas un client de la Société mais que vous désirez formuler une plainte,

veuillez téléphoner à notre bureau et demander à parler au directeur de service qui est responsable des plaintes. Celui-ci vous mettra en contact avec le bon membre du personnel, qui écoutera votre plainte. Vous pourriez vous engager dans le processus d'examen interne complet.

Si vous êtes un client de la Société,

veuillez vous assurer d'avoir discuté du problème avec votre intervenant au préalable et de lui avoir donné la possibilité de régler la situation avec vous.

Notre objectif est de vous écouter et de discuter avec vous, pour prendre en compte vos préoccupations le plus tôt possible dans le processus de plainte. L'objectif de cette procédure vise à nous assurer que nous tenons compte de votre plainte de façon équitable et que nous déployons tous les efforts raisonnables pour trouver une solution.

ÉTAPE 1

Parlez à un superviseur

Demandez à votre intervenant le nom de son superviseur. Communiquez avec ce superviseur pour lui exposer votre problème. Il serait bon de lui demander de le rencontrer afin de discuter de la situation en personne. Ne vous gênez pas pour emmener un ami ou un conseiller à cette rencontre, ou lors de toute autre rencontre pendant le processus. Vous pouvez également emmener un représentant de votre bande ou de votre communauté autochtone (le cas échéant). Préparez-vous à fournir une explication claire de votre problème. Le superviseur que vous rencontrerez voudra comprendre toute la situation afin de pouvoir aider à trouver une solution. Dans les sept jours suivant cette rencontre, le superviseur communiquera avec vous et vous enverra une lettre indiquant sa réponse.

ÉTAPE 2

Parlez à un directeur de service

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez obtenue du superviseur, prenez rendez-vous avec son directeur de service. Ce dernier est hautement qualifié pour éliminer les divergences d'opinions et n'a aucun lien direct avec votre dossier. Encore une fois, il voudra connaître la teneur de votre plainte afin de trouver une solution. Dans les sept jours suivant votre rencontre, il vous fera parvenir une lettre qui indiquera le résultat de votre discussion.

ÉTAPE 3

Demandez une audience avec le comité interne d'examen des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue du directeur de service, vous pouvez demander à être entendu par la commission d'examen interne de la Société. Vous devez présenter cette demande par écrit au directeur général. Le directeur général se chargera de présenter votre plainte au comité interne d'examen des plaintes. Il fournira à ce comité un résumé écrit de votre plainte et des efforts qui ont été déployés pour trouver une solution. Vous recevrez une copie de ce résumé. Le comité interne d'examen des plaintes décidera si les politiques et procédures de la Société ont bien été suivies et trouvera une solution à votre problème, si possible.

Dans les sept jours suivant votre rencontre, vous recevrez une lettre indiquant la réponse du comité interne d'examen des plaintes. Si votre problème n'est toujours pas résolu, des options d'examen plus approfondi de votre plainte à l'extérieur de la Société vous seront offertes.

Commission des services à l'enfance et à la famille

Vous pouvez demander à la Commission des services à l'enfance et à la famille d'examiner votre plainte, si celle-ci remplit l'un des critères qui suivent :

Vous vous plaignez que notre Société :

- ▶ a refusé de traiter une plainte
- ▶ n'a pas répondu à votre plainte dans le délai exigé
- ▶ ne s'est pas conformée à la procédure de plainte énoncée dans ce dépliant
- ▶ ne vous a pas donné l'occasion de vous faire entendre à l'égard d'une décision concernant vos intérêts ou vos préoccupations à propos des services que vous avez reçus
- ▶ ne vous a pas fourni les raisons d'une décision concernant vos intérêts.

Vous pouvez également contacter la Commission des services à l'enfance et à la famille si vous croyez que des erreurs se sont glissées dans le dossier que la Société détient à votre sujet. Vous ne pouvez faire de plainte concernant votre dossier que si le comité interne d'examen des plaintes de la Société l'a déjà entendue.

Votre demande d'évaluation d'une plainte auprès de la Commission des services à l'enfance et à la famille doit être présentée par écrit sur le formulaire prescrit, qui est disponible à l'adresse suivante :

Commission des services à l'enfance et à la famille
1075, rue Bay, 7^e étage Toronto (Ontario) M5S 2B1

416 327-4673 ou 1 888 728-8823
Télécopieur : 416 327-4379

www.cfsrb.ca

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

Quiconque a des inquiétudes au sujet d'un enfant ou d'un groupe d'enfants recevant des services d'une société d'aide à l'enfance (SAE) ou au sujet d'un établissement pour enfants où un jeune a été placé par une SAE peut demander une enquête lorsque le problème subsiste après que toutes les procédures de plainte en place ont été épuisées.

Le Bureau de l'intervenant ne peut entreprendre une enquête avant que la plainte ait été traitée par le processus interne de plainte de la Société d'aide à l'enfance ou par la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF).

Après chaque enquête complétée, le Bureau de l'intervenant produit un rapport public présentant ses conclusions et ses recommandations au ministre, à la SAE ou au fournisseur de services en établissement agréé.

Vous pouvez joindre le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes aux coordonnées suivantes :

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

401, Bay Street, bureau 2200
Toronto (Ontario) M7A 0A6

416-325-5669 ou 1-800-263-2841
ATS : 416-325-2648

Télécopieur : 416-325-5681

advocacy@provincialadvocate.on.ca

On est ici pour aider.