

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (processus formel externe)

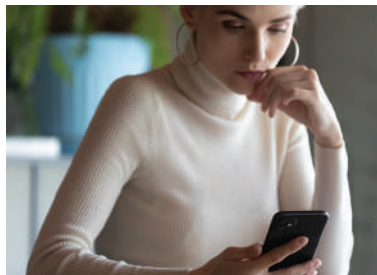
Il n'est pas toujours nécessaire de passer par le processus du comité interne d'examen des plaintes de la Société avant de porter plainte à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF), un tribunal indépendant du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Dans la plupart des cas, vous pouvez déposer une plainte directement auprès de la CRSEF et suivre ses instructions sur la manière de procéder. Vous pouvez présenter une demande pour que votre plainte soit entendue par la CRSEF en vertu des articles 119 et 120 de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille. Vous pouvez également consulter la brochure du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires Avez-vous une plainte concernant des services que vous avez demandés à une société d'aide à l'enfance de l'Ontario ou reçus d'elle? et consulter le site Web de la CRSEF sur ce processus.

[sjto.gov.on.ca/cfsrb/complain-about-services-of-a-childrens-aid-society/ontario.ca/fr/page/deposer-plainte-concernant-services-bien-etre-enfance](https://www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/complain-about-services-of-a-childrens-aid-society/ontario.ca/fr/page/deposer-plainte-concernant-services-bien-etre-enfance)

Coordonnées de la CRSEF :

655, rue Bay, 14e étage, Toronto (Ontario) M7A 2A3
Téléphone : 416 327-4673; Sans frais : 1 888 728-8823;
TTY : 416 327-9247; Télécopieur : 416 327-0558

Si vous avez des questions concernant l'un des processus de résolution de la Société catholique de l'aide à l'enfance (SCAE), veuillez appeler le 416 395-1500 et demander à parler au représentant qui traite les plaintes des clients ou remplir notre formulaire de plainte. torontocas.ca-fr



Quand déposer une plainte auprès de l'Ombudsman de l'Ontario?

L'Ombudsman peut enquêter sur toute affaire concernant un enfant relativement à un service d'une société d'aide à l'enfance. Il peut également enquêter sur toute affaire concernant un enfant ou un adolescent relativement à un service fourni par un titulaire de permis d'établissement à un enfant placé chez lui par une société d'aide à l'enfance ou une autre entité.

Depuis mai 2019, il peut également enquêter sur des questions relatives aux services en français. Depuis mai 2019, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Ombudsman à tout moment si vous estimez que votre droit d'être servi en français n'a pas été respecté. Pour obtenir de plus amples renseignements et pour déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, vous devez remplir le formulaire, que vous pouvez obtenir ici : <https://www.ombudsman.on.ca/portez-plainte/formulaire-de-plainte>

Coordonnées de l'Ombudsman :

483, rue Bay, 10e étage, South Tower, Toronto (Ontario) M5G 2C9 Téléphone : 416 586-3300; Sans frais : 1 800 263-1830; TTY : 1 866 411-4211. Courriel : info@ombudsman.on.ca



Résoudre vos problèmes



Plaintes concernant les services

À la SCAE, nous nous engageons à offrir les meilleurs services possibles aux enfants, aux adolescents et aux familles que nous servons. Si vous avez un problème concernant les services que vous avez demandés à la SCAE ou reçus d'elle, nous voulons essayer de le résoudre avec vous. Nous vous encourageons à travailler avec votre agent de service pour résoudre les problèmes à un stade précoce. Si ce processus n'a pas porté fruit pour vous, vous pouvez suivre le processus suivant :



Processus de résolution informelle

Discutez avec le superviseur de votre travailleur

Si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème avec votre travailleur, nous vous recommandons d'en discuter avec son supérieur hiérarchique, soit par téléphone, soit lors d'une réunion, afin de trouver des solutions.

Discutez avec le responsable des services de protection de l'enfance

Si vous n'êtes pas convaincu(e) que votre problème a été résolu après avoir discuté avec le superviseur, vous pouvez demander à rencontrer le responsable du service. Le responsable travaillera avec vous et le personnel pour résoudre vos problèmes, soit en vous rencontrant personnellement, soit en vous parlant au téléphone. Le travailleur et le superviseur peuvent également assister à la réunion à votre demande. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire accompagner d'une personne qui vous soutiendra pendant cette discussion ou toute autre discussion ultérieure sur vos préoccupations.

Processus de résolution formelle

Déposez une plainte officielle verbalement ou par écrit auprès de la SCAE

Si vous n'êtes pas convaincu que vos préoccupations ont été résolues au niveau du service, vous pouvez déposer une plainte officielle auprès de la SCAE. Cela peut se faire verbalement ou par écrit. Vos pouvez adresser vos préoccupations au superviseur désigné des plaintes relatives aux services. Après avoir déposé une plainte officielle, la SCAE y répondra dans un délai de 7 jours. Dans notre réponse, nous vous indiquerons si votre plainte peut être examinée par le comité interne d'examen des plaintes. Veuillez noter que les processus du comité et de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille ne peuvent pas prendre en compte les éléments suivants:

- les affaires en cours ou déjà statuées par les tribunaux;
- les affaires relevant de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance et à la famille ou de la Loi sur les relations de travail.



Comité interne d'examen des plaintes (processus formel interne)

En vertu de l'article 119 de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, vous avez le droit de vous plaindre à une société concernant un service que vous avez demandé à cette société ou reçu de sa part. Si votre plainte peut être entendue par le comité interne d'examen des plaintes de la SCAE, nous fixerons une date d'audience avec le comité. Cette audience doit avoir lieu dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous avez été informé(e) de la tenue d'un comité, à moins que vous n'ayez besoin de plus de temps. Une ou plusieurs personnes de confiance peuvent assister à la réunion avec vous. Le comité est composé de membres du personnel de direction qui n'ont pas été directement impliqués avec vous et votre famille, et d'une personne qui n'est pas au service de la SCAE. Au cours de l'audience, vous discuterez de votre plainte avec le comité. L'objectif du comité est d'essayer de résoudre la plainte en trouvant une solution qui convienne à tous. Dans les 14 jours suivant la réunion, vous et le directeur général recevrez la décision ou le résultat par écrit. Si, à un moment quelconque du processus d'examen de la plainte, celle-ci est résolue à votre satisfaction, la SCAE vous enverra une confirmation écrite de la résolution.

