



PROCÉDURE DE PLAINTE

613-933-2292 | 1-866-939-9915

cassdg.ca



On est ici pour aider.

Si vous croyez avoir une plainte à formuler au sujet des services

que vous avez reçus 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'opinions, 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 on 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 afin de remédier à vos préoccupations le plus tôt possible dans le processus de plainte. L'objectif de cette procédure est de 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. Ce serait une bonne idée de lui demander de le rencontrer afin de discuter de la situation en personne. N'hésitez pas à emmener un ami ou un conseiller à cette rencontre ou à toute autre rencontre au cours du processus. Vous pouvez également emmener un représentant de votre bande ou de votre communauté. Préparez-vous à fournir une explication claire de votre problème. Le superviseur voudra comprendre toute la situation afin de pouvoir aider à trouver une solution. Dans 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, vous pouvez demander à prendre rendez-vous avec son directeur de service. Ce dernier voudra connaître la teneur de votre plainte afin de trouver une solution. Dans les sept jours suivant votre rencontre, il vous enverra une lettre qui indiquera le résultat de votre discussion.

ÉTAPE 3

Comité interne d'examen

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez obtenue du directeur de service, vous pouvez demander à être entendu par le comité d'examen interne de la Société.

Cette demande doit être faite par écrit au directeur général. Ce dernier se chargera de présenter votre plainte au comité interne d'examen des plaintes.

Le comité interne d'examen des plaintes déterminera si les politiques et les procédures de la Société ont bien été suivies et trouvera une solution à votre problème, dans la mesure du 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 de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF)

Vous pouvez demander à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille d'examiner votre plainte si celle-ci répond à un des critères qui suivent.

Vous vous plaignez que votre Société :

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

Vous pouvez également communiquer avec la Commission de révision 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 déposer une plainte concernant les erreurs dans 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 de révision des services à l'enfance et à la famille doit être présentée par écrit sur le formulaire prescrit, qui est disponible auprès de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille

15, rue Grosvenor, rez-de-chaussée Toronto (Ontario) M7A 2G6
416-327-0111 ou 1-888-777-3616
ARS : Appelez le Service de relais Bell au 1-800-855-0511
Télécopieur : 416-327-0558
cfsrb@ontario.ca
www.cfsrb.ca

Ombudsman Ontario

L'Ombudsman règle les plaintes concernant les services offerts par les sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario et mène des enquêtes à cet égard.

L'Ombudsman aide les enfants et les jeunes pris en charge qui ont des problèmes avec leur placement, des questions ou des préoccupations au sujet de leurs droits en tant qu'enfants ou jeunes pris en charge.

L'Ombudsman aide également les adultes concernés comme les membres de la famille de jeunes pris en charge, les fournisseurs de services et autres.

Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de l'Ontario à :

Unité des enfants et des jeunes

401, rue Bay, bureau 2200
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
1-800-263-2841
cy-ej@ombudsman.on.ca

Plaintes générales :

1-800-263-1830
info@ombudsman.on.ca