



CHILDREN'S
AID SOCIETY
of TORONTO

LA SOCIÉTÉ
DE L'AIDE
à
L'ENFANCE
DE TORONTO



Règlement des plaintes ou des préoccupations des clients

La Société de l'aide à l'enfance de Toronto est déterminée à fournir des services de la meilleure qualité qui soit aux familles et aux enfants. Si vous avez des préoccupations au sujet de nos services, nous voulons travailler avec vous pour les résoudre. Nous avons mis en place un processus officiel pour examiner vos plaintes, tel qu'exigé par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Aborder les préoccupations avant qu'elles ne deviennent des problèmes

Nous collaborons de notre mieux avec les familles, les enfants et les autres fournisseurs de services afin d'assurer la sécurité de nos enfants et de nos jeunes. Nous vous encourageons à travailler de façon informelle avec l'équipe des services, les préposés et les superviseurs pour régler les préoccupations à mesure qu'elles surgissent, avant qu'elles ne deviennent un problème grave.

Si vous n'avez pas pu résoudre vos préoccupations avec le préposé ou le superviseur, vous pouvez communiquer avec le directeur du bureau de la SAE où vous recevez les services pour obtenir de l'aide. Vous pouvez aussi amener quelqu'un avec vous pour vous appuyer pendant cette discussion et toute discussion future.

Processus officiel de règlement des plaintes

Si les démarches effectuées auprès de l'équipe des services ou du directeur du bureau de la SAE ne donnent pas les résultats escomptés, la Société dispose d'un mécanisme officiel d'examen des plaintes dans le cadre duquel vous rencontrez un Comité interne d'examen des plaintes (CIEP). Le CIEP se compose d'un

cadre supérieur de la SAE de Toronto qui n'est pas directement lié à votre dossier, d'un autre membre du personnel et d'une personne qui n'est pas à l'emploi de la SAE (habituellement un membre du conseil d'administration de la SAE). Le rôle du CIEP consiste à comprendre vos préoccupations, à cerner des solutions possibles et à déterminer les prochaines étapes.

Votre plainte devrait être présentée par écrit afin d'être clairement comprise. Vous pouvez l'envoyer par la poste, par télécopieur, par courriel ou la livrer en personne. La SAE de Toronto vous avisera si votre plainte est admissible à un examen par un CIEP dans les sept jours suivant sa réception. Si la plainte est admissible, vous recevrez un avis vous indiquant la date prévue d'une réunion avec le CIEP. Cette réunion doit avoir lieu dans les 14 jours suivant l'envoi de l'avis, à moins que vous ne demandiez qu'elle soit tenue à une date ultérieure.

Dans les 14 jours suivant la réunion avec le CIEP, vous recevrez, par écrit, un résumé de l'issue de la réunion et des prochaines étapes convenues. Nous voulons régler votre plainte dans les meilleurs délais possibles.

En vertu de la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*, un enfant, un jeune ou une autre personne responsable (si l'enfant ou le jeune n'est pas apte) peut déposer une plainte au nom de l'enfant ou du jeune. Toutefois, la plainte doit d'abord être entendue par l'intermédiaire du mécanisme interne de règlement des plaintes de la Société – Comité interne d'examen des plaintes – ou par la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille avant d'être transmise à l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ).

Suite au verso...

(...suite)



Règlement des plaintes ou des préoccupations des clients

Questions qui relèvent de notre compétence

- Préoccupations liées à des services demandés à la Société de l'aide à l'enfance de Toronto ou reçus de celle-ci
- Préoccupations concernant l'exactitude de votre dossier à la SAE
- Allégations selon lesquelles des enfants et leurs parents n'ont pas l'occasion d'être entendus quand la SAE prend des décisions qui les concernent
- Allégations selon lesquelles la SAE n'a pas expliqué les raisons qui ont motivé une décision qui vous concerne

Questions qui ne relèvent pas de notre compétence

- Préoccupations liées à des services demandés à d'autres organismes ou reçus de ceux-ci
- Questions portées devant un tribunal ou déjà tranchées par un tribunal
- Questions assujetties à un autre processus décisionnel en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* ou de la *Loi sur les relations de travail*.

Vous pouvez également consulter le dépliant du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse intitulé *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?* disponible dans nos bureaux ou auprès du ministère.

À tout moment pendant ou après le processus officiel de règlement des plaintes, vous pouvez présenter une demande à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille au sujet de votre plainte. Pour obtenir des renseignements sur le processus utilisé par la Commission et des formulaires de demande, adressez-vous à nos bureaux ou communiquez directement avec la Commission aux coordonnées ci-dessous :

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

Tél. : 416 327-4673

www.children.gov.on.ca/cs/en/boards/CFSRB

Coordonnées

Pour de plus amples renseignements sur la manière de déposer une plainte, veuillez communiquer avec votre préposé ou avec le

Directeur des Services aux clients
Société de l'aide à l'enfance de Toronto
30, rue Isabella
Toronto (Ontario) M4Y 1N1
416 924-4646

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ)
Tél. : **1.800.263.2841**
ou **advocate@provincialadvocate.on.ca**