

## Qu'arrive-t-il après le dépôt d'une plainte auprès de la SAEC?

Dans les 24 heures suivant le dépôt d'une plainte par vous-même ou une autre personne en votre nom, un(e) chargé(e) de cas ou un(e) superviseur(e) communiquera avec vous pour :

- vous aviser de la réception de votre plainte;
- discuter de la procédure à suivre et des différentes options qui s'offrent à vous, en plus de répondre à vos questions. Les options comprennent :
  - un examen informel;
  - une plainte officielle au Comité d'examen interne des plaintes (CEIP);
  - une plainte officielle à [la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille](#);
- vous informer à propos du bureau de l'Ombudsman pour que vous puissiez communiquer avec l'Ombudsman à tout moment si vous êtes insatisfait(e) du traitement de votre plainte;
- confirmer les points ci-dessus par écrit et remettre une copie du document à vous-même ou à la personne qui a déposé la plainte en votre nom.

## Obtenir l'aide d'une conseillère ou d'un conseiller

Une conseillère ou un conseiller est une personne qui vous aide à présenter une plainte :

- en cernant les problèmes à résoudre;
- en participant aux rencontres avec vous;
- en trouvant les mots appropriés à utiliser;
- en vous donnant la confiance nécessaire pour prendre la parole.

Il peut s'agir d'un(e) ami(e) proche, d'un membre de la famille, d'un parent d'accueil, d'un(e) enseignant(e), d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social, ou encore d'une autre personne en qui vous avez confiance. Elle doit obtenir votre accord avant de participer, et elle ne devrait ni prendre le contrôle de la discussion ni prendre des décisions à votre place.

## Obtenir l'aide de l'Ombudsman de l'Ontario

Vous pouvez présenter une plainte directement à l'Ombudsman sur n'importe quel sujet, sans devoir entreprendre ou terminer une procédure de plainte auprès du Comité d'examen interne des plaintes de la Société. L'Ombudsman peut aussi mener des enquêtes. Vous pouvez demander une enquête après avoir essayé de trouver une solution en suivant les étapes énumérées dans la présente brochure. L'Ombudsman peut également recevoir des plaintes relatives à la prestation de services en français.

[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

1-800-263-2841 toll-free / sans frais 416-325-5669 in Toronto / à Toronto

## Vos renseignements personnels

Nous sommes tenus de respecter les règles de protection de la vie privée des bénéficiaires de services en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Les bénéficiaires de services ont le droit de savoir comment nous pouvons utiliser et divulguer les renseignements sur les services que nous leur offrons, et comment ils peuvent avoir accès à leurs renseignements.

L'*Avis sur les pratiques en matière d'information* de la Société sera remis à tous les bénéficiaires de services afin qu'ils connaissent leurs droits concernant l'accès à leurs renseignements et la possibilité de les rectifier, ainsi que nos responsabilités en vertu de la Partie X de la loi. Les personnes qui ont des questions ou des préoccupations concernant leurs renseignements personnels peuvent s'adresser à leur intervenant, au superviseur ou à la personne responsable de la protection de la vie privée. Si leurs préoccupations persistent, elles peuvent s'adresser au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

**Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario**

2, rue Bloor Est, bureau 1400,  
Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416 326-3333 ou 1 800 387-0073  
ATS : 416 325-7539 Télécopieur : 1 416 325-9195  
Courriel : [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca) Site Web : [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

## Déposer une plainte concernant une Société d'aide à l'enfance

NOTRE VISION  
COMMUNE

Des enfants et  
des jeunes en  
sécurité et  
épanouis

Des familles  
responsabilisées  
et bien outillées

De fortes  
communautés

Vous pouvez déposer une plainte concernant une Société d'aide à l'enfance des façons suivantes :

- directement auprès de la Société d'aide à l'enfance;
- à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille;
- à l'Ombudsman de l'Ontario.

La présente brochure fournit de l'information additionnelle sur le dépôt d'une plainte. Vous pouvez également visiter le site Web du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires à l'adresse <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/childrensaid/societies/ocascomplaint.aspx>.



(905) 525-2012 APRÈS HEURES (905) 522-8053  
EN FRANÇAIS 1 (855) 550-3571  
[www.hamiltonccas.on.ca](http://www.hamiltonccas.on.ca) @hamiltonccas

Catholic  
Children's Aid Society  
of Hamilton



Société d'aide à l'enfance  
catholique  
de Hamilton

# Quelle est la procédure à suivre pour déposer une plainte?

NOTRE VISION  
COMMUNE

Des enfants et  
des jeunes en  
sécurité et  
épanouis

Des familles  
responsabilisées  
et bien outillées

De fortes  
communautés

Nous recommandons de suivre la procédure ci-après pour obtenir des résultats optimaux.

## Commencez par une plainte informelle.

- Adressez-vous directement à votre chargé(e) de cas ou à votre parent d'accueil. Il s'agit possiblement de la façon la plus rapide et facile de répondre à vos préoccupations.
- Si vous n'êtes pas satisfait(e) des réponses obtenues, communiquez avec le ou la superviseur(e) de votre chargé(e) de cas en personne ou par téléphone.
- Si vous êtes toujours insatisfait(e), vous pouvez communiquer avec la directrice ou le directeur des services approprié(e) pour demander la tenue d'une discussion ou d'une rencontre. Cette personne collaborera avec vous et le personnel pour répondre à vos préoccupations. Le ou la chargé(e) de cas et le ou la superviseur(e) peuvent assister à la rencontre. Vous pouvez aussi amener quelqu'un pour vous soutenir à cette occasion ou lors de toute discussion ultérieure relative à vos préoccupations.

## Si le processus de plainte informel n'a pas permis de trouver une solution à vos préoccupations, ou si vous décidez de ne pas aller de l'avant avec cette option, vous pouvez déposer une plainte officielle.

Notre Processus de traitement des plaintes et de révision est résumé ci-dessous et présenté plus en détail sur notre site Web à <http://www.hamiltonccas.on.ca/about-us/processus-de-traitement-des-plaintes-de-la-scaeh/>. Il met en place une méthode équitable et ouverte pour répondre à vos préoccupations ou à vos plaintes.

À tout moment au fil du processus, vous pouvez être accompagné(e) d'une autre personne qui vous soutiendra ou agira comme interprète si vous êtes plus à l'aise de communiquer dans une langue autre que l'anglais.

Pour qu'un examen officiel puisse être entrepris, vous devez formuler votre préoccupation ou votre plainte par écrit en utilisant le formulaire prévu à cette fin sur notre site Web, et l'acheminer à la directrice ou au directeur du bien-être de l'enfance. Nous examinerons votre plainte dans les sept jours suivant sa réception afin de déterminer si elle est admissible à un examen. Nous sommes tenus de vous répondre par écrit pour vous aviser soit que :

- votre plainte n'est pas admissible à un examen, et vous en indiquer les raisons;
- votre plainte est admissible à un examen, auquel cas une rencontre sera tenue dans les 14 jours suivants, ou à une date ultérieure si vous préférez.

Le directeur général ou la directrice générale de la Société mettra sur pied un comité d'examen, qui sera formé d'un cadre supérieur de la Société qui n'est pas concerné par votre dossier et d'une personne qui n'est pas à l'emploi de la Société (il pourrait s'agir un membre du conseil d'administration de la SAEC). Vous pouvez amener quelqu'un pour vous représenter à cette rencontre. Si vous appartenez à une bande ou à une communauté autochtone, vous pouvez également être accompagné(e) d'un représentant de la bande ou de la communauté. Le comité se penchera sur vos préoccupations et en discutera avec vous lors de la rencontre.

Au plus 14 jours après la rencontre, le comité d'examen vous en fera parvenir un résumé par écrit, incluant les mesures à prendre convenues par les parties. Les décisions de la Société au terme de ce processus de révision officiel sont finales.

## Vous pouvez demander à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF) d'examiner votre plainte.

Pour qu'elle soit admissible à un examen de la CRSEF, votre plainte doit répondre à un des critères ci-après.

Vous alléguiez que la SAEC :

- a refusé d'examiner votre plainte;
- n'a pas répondu à votre plainte dans les délais impartis;
- n'a pas respecté la procédure d'examen des plaintes présentée plus haut;
- ne vous a pas offert l'occasion de vous exprimer à propos d'une décision relative à vos intérêts ou à vos préoccupations concernant les services que vous avez reçus;
- ne vous a pas fourni les raisons à l'appui d'une décision qui concerne vos intérêts.

Vous pouvez communiquer avec la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille si vous êtes d'avis que votre dossier n'a pas été traité adéquatement par la SAEC. Une telle plainte relative au traitement de votre dossier ne peut être présentée qu'après avoir été entendue par le Comité interne d'examen des plaintes de la SAEC.

Pour communiquer avec la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille :

655, rue Bay, 14<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 2A3  
416 327-0111 ou 1 888 777-3616  
Télécopieur : 416 327-0558  
[www.cfsrb.ca](http://www.cfsrb.ca)  
[cfsrb@ontario.ca](mailto:cfsrb@ontario.ca)

## Si vous croyez avoir besoin d'un avocat pour représenter un enfant, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'avocat des enfants.

393, avenue University, 14<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5G 1E6  
Téléphone : 416 314-8000  
Télécopieur : 416 314-8050