

Comment se déroule l'examen d'une plainte officielle?

Il est possible de déposer une plainte officielle auprès d'un comité interne d'examen des plaintes. Tu peux déposer une plainte officielle dès le début du processus ou à tout moment si tu n'es pas satisfait(e) du processus de résolution informel ou de la façon dont ta plainte a été résolue. Tu trouveras de l'information à ce sujet dans notre site Web à la page Répondre aux préoccupations et aux plaintes de la Société d'aide à l'enfance catholique de Hamilton (hccas.ca/fr).

Il faut remplir un formulaire et l'envoyer à la Société. Une rencontre sera organisée pour traiter ta plainte. Tu peux demander de l'aide pour remplir le formulaire, assister à la réunion et comprendre le déroulement du processus. Tu peux demander à quelqu'un de t'accompagner et, si tu t'identifies comme membre d'une Première nation, Inuit ou Métis, tu peux être accompagné(e) d'un représentant de ta bande ou d'un aîné. Après la rencontre, tu recevras une réponse écrite du comité.

Il est aussi possible de déposer une plainte officielle en s'adressant à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF). La Commission peut examiner la plainte si la Société a refusé de donner suite à ta plainte, a pris trop de temps à répondre, n'a pas suivi la procédure, ne t'a pas donné la possibilité de t'exprimer au sujet d'une décision ou ne t'a pas donné les motifs d'une décision qui a une incidence sur tes intérêts.

Pour en savoir plus :

[CRSEF : Présenter une plainte contre une Société d'aide à l'enfance](#)



Dépliant sur les plaintes

À l'intention des enfants et des jeunes pris en charge

**Il y a toujours quelqu'un pour
t'aider!**

Notre vision commune

Des enfants et des jeunes en
sécurité et épanouis
Des familles responsabilisées et
bien outillées
Des communautés fortes


Tu as le droit de déposer une plainte au sujet de l'aide que tu reçois de la Société d'aide à l'enfance catholique et chaque fois que tu penses que tes droits ne sont pas respectés. Exemples de motifs de plainte :

- Tu n'as pas l'impression de recevoir assez d'aide ou de soutien.
- Tu n'as pas l'impression qu'on écoute ce que tu as à dire au sujet de décisions importantes.
- Tu ne comprends pas pourquoi une décision a été prise.
- Un de tes droits n'est pas respecté.

Si tu as des doutes sur tes droits, tu peux demander à ton intervenant de te remettre une copie du dépliant Droits et responsabilités et de te l'expliquer, ou tu peux visiter la page Répondre aux préoccupations et aux plaintes de la Société d'aide à l'enfance catholique de Hamilton (hccas.ca/fr)

Comment déposer une plainte?

- Parle à ton intervenant ou à tes parents d'accueil.
- Parle au superviseur de ton intervenant.
- Remplis un formulaire de plainte sur papier ou en ligne au www.hccas.on.ca/fr (tu peux demander de l'aide).
- Tu as le droit de contacter le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario : cy-ej@ombudsman.on.ca ou 1 800 263-2841 (sans frais) Ombudsman de l'Ontario – Enfants et jeunes
- Si tu a besoin de parler à un avocat, appelle le Bureau de l'avocat des enfants au 416-314-8000.
- Tu peux aussi contacter la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille : cfsrb@ontario.ca ou 1 888 777-3616 ATS : Compose le 1 800 855-0511 (service de relais Bell)



Tu peux demander à un adulte en qui tu as confiance de t'aider ou de déposer une plainte en ton nom. L'organisme utilise un processus de plainte pour s'assurer que tes préoccupations sont entendues et examinées.

Que se passe-t-il ensuite?

Ton intervenant ou son superviseur communiquera avec toi dans un délai de 24 heures pour :

- te faire savoir qu'il a reçu ta plainte;
- t'expliquer les différentes façons d'examiner les plaintes;
- répondre à tes questions;
- savoir comment tu souhaites que ta plainte soit traitée;
- te parler du bureau de l'Ombudsman et t'expliquer comment le contacter en tout temps.

Il existe différentes façons de traiter une plainte; tu peux choisir celle qui te convient le mieux :

- tu peux rencontrer ton intervenant ou son superviseur pour essayer de régler ta plainte. De nombreuses plaintes sont réglées de cette façon (c'est ce qu'on appelle un processus de résolution informel).
- ta plainte pourrait être entendue dans le cadre d'un processus de résolution officiel de la SAECH, c'est-à-dire par un comité interne d'examen des plaintes composé de personnes disposées à entendre ta plainte et à contribuer à sa résolution.
- tu peux aussi déposer une plainte officielle à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, où un groupe de gens peuvent examiner une plainte dans certaines situations.

Comment se déroule un processus informel de résolution des plaintes?

Une rencontre est organisée avec ton intervenant et, si tu le souhaites, avec ton parent d'accueil pour discuter de tes préoccupations. Si ta plainte vise ton intervenant ou ton parent d'accueil, ou si tu n'es pas satisfait(e) de la façon dont elle a été résolue, une rencontre a lieu avec le superviseur de ton intervenant. Tu peux rencontrer le directeur des services si tu n'es toujours pas satisfait(e) de la façon dont ta plainte a été résolue.

Lors de toute discussion ou rencontre au sujet de ta plainte, tu peux être accompagné(e) par quelqu'un qui te soutient. Cette personne peut t'aider à mettre le doigt sur le problème pour lequel tu veux déposer une plainte, trouver les bons mots et te donner la confiance d'aller de l'avant.

Un suivi sera fait auprès de toi ou de la personne qui a déposé une plainte en ton nom tous les 15 jours pendant l'examen et le traitement de ta plainte par la Société.

Tu recevras par écrit, dans un langage que tu peux comprendre, les informations sur ta plainte et la façon dont elle a été résolue.

Par la suite, une rencontre sera organisée pour s'assurer que tu as trouvé le processus utile et que tu as senti qu'on t'avait écouté(e).