

## Quel genre de plaintes sont exclues des processus d'examen des plaintes suivis par les SAE et la CRSEF?

Les processus d'examen des plaintes des SAE et de la CRSEF ne peuvent prendre en considération :

- toute question dont un tribunal est actuellement saisi ou que les tribunaux ont déjà tranchée;
- toute question relevant d'un processus décisionnel aux termes de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* ou de la *Loi de 1995 sur les relations de travail*.

## Renseignements

Communiquez avec la SAE de votre localité :

Communiquez avec la CRSEF :  
**Commission de révision des services à l'enfance et à la famille**  
2, rue Bloor Ouest, 24<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M4W 3V5  
Téléphone : 416 327-4673  
Sans frais : 1 888 728-8823  
ATS : 416 327-9247  
Télécopieur : 416 327-0558

Pour les commandes :  
[www.serviceontario.ca/publications](http://www.serviceontario.ca/publications)  
Téléphone : 1 800 668-9938  
ATS : 1 800 268-7095

This document is also available in English.  
Réimpression Sept/2011 © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario  
ISBN 978-1-4249-6068-2 (PDF)

## Qui peut présenter une plainte à la CRSEF?

Vous pouvez porter votre plainte devant la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF), un organisme indépendant, à n'importe quel moment si vous croyez que la SAE :

- a refusé de traiter votre plainte;
- n'a pas suivi le processus d'examen des plaintes ou respecté les délais;
- ne vous a pas fourni les motifs d'une décision qui vous touche;
- ne vous a pas donné la possibilité, s'il y a lieu, de présenter vos observations et d'avoir un représentant lorsque des décisions concernant vos intérêts ont été prises;
- ne vous a pas donné la possibilité de faire connaître vos préoccupations concernant des services au moment où vous les receviez;
- a inscrit un renseignement inexact dans votre dossier.\*

\* Cette plainte peut uniquement être présentée à la CRSEF après qu'elle a été entendue par la SAE.

## Comment présenter une plainte à la CRSEF?

Obtenez le formulaire intitulé *Examen d'une plainte visant une société d'aide à l'enfance* auprès d'une SAE, de la Commission de révision des services à l'enfance et à la jeunesse et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse à l'adresse [www.ontario.ca/enfants](http://www.ontario.ca/enfants). Remplissez le formulaire et faites-le parvenir par courrier ou par télécopieur à la CRSEF dont l'adresse se trouve à l'endos de cette brochure.

## Que se passe-t-il une fois que j'ai présenté ma plainte à la CRSEF?

Dans les sept jours, la CRSEF vous répondra dans une lettre. Si votre plainte est admissible à un examen, dans les 20 jours qui suivent, la CRSEF vous enverra une lettre pour vous informer de sa décision ou vous aviser qu'une audience aura lieu. Dans ce dernier cas, des précisions sur le processus d'audience seront fournies dans la lettre.

## Qui assiste à l'audience de la CRSEF?

- Vous et une personne vous accompagnant, et une représentante ou un représentant de votre bande ou collectivité autochtone, le cas échéant.
- Un ou plusieurs représentants de la SAE.
- Toute autre personne qui selon la CRSEF doit assister à l'audience.
- Si vous en avez besoin, les services d'une ou d'un interprète vous seront fournis par la CRSEF.

## Que se passe-t-il après l'audience de la CRSEF?

La CRSEF vous enverra une décision écrite dans les dix jours suivant l'audience.

## 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?

Vous avez le droit de faire connaître vos préoccupations.

Le processus est facile à suivre et est le même partout dans la province.



## ÉTAPE 1

Présentez par écrit votre plainte à la société d'aide à l'enfance (SAE) ou communiquez avec la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF).

## ÉTAPE 2

### **Si vous présentez votre plainte à la SAE**

Dans les sept jours, la SAE vous indiquera si elle peut examiner votre plainte et fixera la date et l'heure d'une réunion avec le comité interne d'examen des plaintes. Cette réunion aura lieu dans les 14 jours.

ou

### **Si vous présentez votre plainte à la CRSEF**

Dans les sept jours, la CRSEF vous répondra dans une lettre. Si votre plainte est admissible à un examen, dans les 20 jours qui suivent la CRSEF vous enverra une lettre pour vous informer de sa décision ou vous aviser qu'une audience aura lieu.

## ÉTAPE 3

### **Réunion avec le comité de la SAE**

Dans les 14 jours, vous recevrez par écrit la décision du comité de la SAE.

ou

### **S'il y a lieu, assistez à l'audience de la CRSEF**

Dans les dix jours, vous recevrez la décision écrite de la CRSEF.

## Il y a diverses façons de présenter une plainte

➤ **à la société d'aide à l'enfance avec qui vous faites affaire.**

ou

➤ **en communiquant avec la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF), un organisme indépendant chargé d'examiner certaines actions et décisions prises par les sociétés d'aide à l'enfance.**

## Qui peut déposer une plainte auprès d'une SAE?

Si vous avez demandé des services à une SAE ou reçu des services d'une SAE et que vous avez des préoccupations concernant ces services, vous avez le droit de déposer une plainte. Dans de nombreux cas, vous pouvez discuter de vos préoccupations et les régler d'une façon qui satisfait tout le monde en vous adressant directement à la personne chargée de votre cas ou à sa ou son superviseur. Lorsque cela n'est pas possible, vous pouvez présenter une plainte écrite directement à la SAE.

## Comment puis-je présenter une plainte à une SAE?

Expliquez vos préoccupations par écrit et faites-les parvenir à la société d'aide à l'enfance par courrier, télécopieur ou par courriel. Expliquez clairement votre problème et mentionnez tous les éléments que vous jugez importants de façon à ce que les personnes qui examinent votre plainte comprennent bien vos préoccupations. Dans les sept jours, la SAE vous répondra dans une lettre. Si votre plainte est admissible à un examen, cette lettre précisera la date, l'heure et le lieu d'une réunion où vous pourrez discuter de la question avec le comité interne d'examen des plaintes de la SAE. La date de cette réunion doit tomber dans les 14 jours suivant la date de la lettre que l'on vous a envoyée. Si l'heure ou la date de la réunion ne vous convient pas, vous pouvez demander qu'on la modifie.

## Qui examinera ma plainte à la SAE?

Afin que le processus interne d'examen des plaintes de la SAE soit aussi équitable que possible, le comité sera formé d'un petit nombre de personnes qui ne sont pas directement liées à votre dossier. La directrice générale ou le directeur général de la SAE choisira les membres du comité parmi le personnel de la SAE (y compris un cadre supérieur) et choisira aussi une personne qui n'est pas à l'emploi de la SAE.

## Que se passera-t-il lorsque je rencontrerai le comité interne d'examen des plaintes de la SAE?

Le processus interne d'examen des plaintes de la SAE est conçu pour être équitable et objectif. Vous pourrez discuter de votre plainte avec des personnes qui ne sont pas directement liées à votre dossier. Le but est de régler votre plainte le plus rapidement possible d'une façon qui convienne à tout le monde. Au besoin, la SAE fournira des services d'interprétation. Vous pouvez vous faire accompagner d'une personne au cours de la réunion, ainsi que d'une représentante ou d'un représentant de votre bande ou collectivité autochtone, le cas échéant.

Le comité d'examen pourrait vous poser des questions afin de mieux comprendre vos préoccupations. Dans les 14 jours après la réunion, le comité vous enverra et enverra à la directrice générale ou au directeur général de la SAE le résumé écrit des résultats de la réunion, y compris des mesures que l'on a convenu de prendre. Si à tout moment du processus d'examen des plaintes, la plainte est réglée d'une manière qui vous satisfait, la SAE vous confirmera par écrit le règlement obtenu.