PROCÉDURES POUR LES PLAINTES LIÉES AUX SERVICES

Parler ou écrire au travailleur, au superviseur de la SAE ou à leur directeur - Parfois, la situation peut se régler directement avec le travailleur, ou le superviseur de la Société d'aide à l'enfance (SAE) ou le directeur du service concerné. Toutes les tentatives seront faites pour vous répondre dans les 24 heures suivant l'expression de vos préoccupations ou la réception de votre plainte.

Déposer une plainte écrite à la SAE - Si vous n'êtes pas satisfait après avoir parlé au superviseur ou au directeur, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès de la Société d'aide à l'enfance (SAE) en utilisant le formulaire de Plainte officielle au comité interne d'examen des plaintes (CIEP), disponible sur notre site web www.french.wecas.on.ca, section Responsabilité, ou sur le site web du gouvernement de l'Ontario https://forms.mgcs.gov.on.ca/fr/dataset/006-3249

Porter plainte par écrit au Conseil d'examen des services à l'enfance et à la famille - La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF) est distincte de la Société d'aide à l'enfance (SAE). Elle est responsable de l'examen de certaines actions et décisions de la SAE. La commission ne peut examiner que certains cas où la SAE :

- N'a pas voulu examiner votre plainte
- Ne vous a pas donné la chance d'être entendu.e
- Ne vous a pas fourni les raisons de leur décision
- N'a pas respecté certains délais pour répondre à votre plainte

REMARQUE : Vous n'êtes pas obligé de porter plainte auprès de la SAE avant de vous adresser à la CRSEF.

Consultez le site https://tribunalsontario.ca/crsef/formulaires-et-depot/crsef-form2/ pour plus d'informations sur le dépôt d'une plainte auprès de la CRSEF.

Porter plainte auprès de l'Ombudsman de l'Ontario – L'Unité pour les enfants, jeunes et familles, de l'Ombudsman est responsable d'examiner les préoccupations concernant les services reçus d'une Société d'aide à l'enfance. Allez à https://ombudsman.on.ca/fr/se-plaindre pour déposer une plainte.

Porter plainte auprès de l'Ombudsman de l'Ontario concernant les services en français (SEF) – Si vous avez de la difficulté à recevoir des services gouvernementaux en français, vous pouvez contacter l'Ombudsman de l'Ontario pour déposer une plainte. Consultez le site https://www.ombudsman.on.ca/fr/se-plaindre/en-quoi-peut-aider/services-en-francais pour plus d'informations.

Plainte concernant nos pratiques d'information – Les sociétés d'aide à l'enfance sont tenues par la Partie X de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille de 2017*, afin de protéger la vie privée et de permettre l'accès et la correction des dossiers d'information personnelle en leur possession ou sous leur contrôle en lien avec la prestation d'un service. Nous vous encourageons à nous contacter pour toute question ou préoccupation concernant nos pratiques en matière d'information. Si vos questions sur la vie privée n'ont pas reçu de réponse ou si les problèmes ne sont pas réglés à votre satisfaction, vous pouvez déposer une plainte officielle par écrit à notre responsable de la conformité et de la confidentialité à pofficer@wecas.on.ca. Si vous estimez que vos préoccupations n'ont pas été prises en compte à votre satisfaction, vous avez le droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP). Le CIPVP agit indépendamment du gouvernement et des SAE afin de superviser l'accès à l'information et la protection de la vie privée en Ontario. Le CIPVP est joignable à : Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, 2 Bloor Street East, bureau 1400, Toronto ON M4W 1A8; Téléphone : 416-326-3333; Ligne sans frais : 1-800-387-0073; TDD/TTY : 416-325-7539; Courriel : info-fr@ipc.on.ca.

Plainte concernant l'accessibilité – Si vous souhaitez déposer une plainte contre notre agence en matière d'accessibilité ou sur la façon dont nous offrons des services aux personnes en situation de handicap, contactez-nous via le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité disponible sur notre site https://french.wecas.on.ca/, section Accessibilité. Le formulaire rempli peut être déposé ou envoyé par courriel à l'adresse info@wecas.on.ca. Une réponse vous sera communiquée dans les 14 jours suivant la réception de la plainte.

PROCESSUS INTERNE DU COMITÉ D'EXAMEN DES PLAINTES

Étape 1
- Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du directeur du service, vous pouvez demander que votre plainte écrite soit transmise au Comité interne d'examen des plaintes (CIEP).

Étape 2
- Vous serez informé par écrit dans les 7 jours si votre requête est jugée recevable pour la suite du processus.

Étape 3
- Si votre requête est jugée recevable, vous serez autorisé à présenter votre plainte devant le comité dans un délai de 14 jours.

Étape 4
- Une fois que le comité aura entendu votre plainte, vous serez informé par écrit de sa décision dans les 14 jours.

DATE : _____ **TÉLÉPHONE :** _____

NOM : _____

Adresse : _____

Nom du travailleur social : _____

Signature du (de la) plaignant.e : _____

Signature du travailleur de la SAE recevant la plainte : _____

VEUILLEZ FOURNIR LES DÉTAILS DE LA PLAINTE – Utiliser une feuille séparée si nécessaire