

Nom du travailleur social :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Nom du superviseur :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Nom du directeur :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :



Résoudre les problèmes

Processus de plainte des enfants et des adolescents pris en charge

En date d'août 2023

Il est de notre responsabilité à la Société de l'aide à l'enfance de Toronto de vous offrir un service qui répond à vos besoins.

Si vous avez une préoccupation ou une plainte à transmettre concernant les services que vous avez ou recevez actuellement ou toute violation de vos droits en tant qu'enfant ou adolescent sous notre responsabilité, nous voulons le savoir afin que nous puissions travailler ensemble pour trouver une solution.

Comment puis-je me plaindre?

Vous pouvez transmettre votre plainte verbalement ou par écrit à votre travailleur social, à votre parent d'accueil, à un membre du personnel du foyer d'accueil ou à notre gestionnaire des services à la clientèle. Veuillez comprendre que si vous déposez une plainte, vous ne subirez aucune conséquence négative.

Quelqu'un qui vous représente ou vous aide peut également nous parler de votre plainte, comme un membre de votre famille, un avocat, l'Ombudsman de l'Ontario ou un enseignant.

Que se passe-t-il après avoir déposé une plainte?

Vous serez pris en charge par un membre de notre personnel qui ne fait pas l'objet de la plainte. Il s'agira généralement de votre travailleur social, mais il peut également s'agir de son superviseur ou d'un autre travailleur social s'il n'est pas en mesure de vous aider. Une fois qu'ils auront reçu une plainte concernant vos soins ou vos traitements ou une violation de vos droits, ils vous contacteront dans les 24 heures pour déterminer s'il y a des mesures immédiates qui peuvent être prises et comment vous soutenir tout au long du processus de plainte.

Après avoir reçu votre plainte, votre travailleur social prendra les mesures suivantes :

1. vous écouter et documenter votre plainte;
2. déterminer si votre plainte a trait à vos droits;
3. vous rencontrer ainsi que toute autre personne impliquée;
4. élaborer un plan pour répondre à votre plainte.
5. Après l'élaboration d'un plan, il organisera des réunions avec :
 - la personne qui fait l'objet de la plainte;
 - vous et votre personne de soutien;
 - toute autre personne impliquée, si nécessaire.
6. Le plan et les prochaines étapes seront transmis avec vous et votre placement, et documentés dans votre dossier. Notre rôle est de nous assurer que toutes les personnes impliquées comprennent les prochaines étapes.
7. Une fois le plan en place, votre travailleur social s'entretiendra avec vous pour vérifier qu'il fonctionne convenablement.

Nous vous fournirons, à vous ou à la personne qui a déposé la plainte en votre nom, un compte rendu toutes les deux semaines ou sur demande, jusqu'à ce que la plainte soit résolue.

S'il est établi que vos droits ont été violés, nous prendrons des mesures pour éviter que cela ne se reproduise.

Veuillez noter qu'à tout moment pendant le processus de plainte, nous vous invitons à amener une personne de soutien avec vous, notamment un représentant de votre groupe ou de votre communauté autochtone. Nous pouvons également fournir un interprète au besoin.

Et si je ne suis toujours pas satisfait?

Si vous n'êtes pas d'accord avec les décisions qui sont prises ou le plan qui est élaboré, vous pouvez le dire à votre travailleur social ou à son superviseur et il demandera au directeur un examen plus approfondi. Vous pouvez également appeler le directeur vous-même.

Vous pouvez contacter le gestionnaire des services à la clientèle au 416 924-4646 poste 2103 ou managerclientservices@torontocas.ca si ces mesures n'ont pas été utiles.

Le gestionnaire des services à la clientèle peut vous aider à communiquer avec la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille pour soumettre votre plainte à un examen plus approfondi. Vous pouvez également contacter votre avocat à tout moment pour discuter de vos problèmes

L'Ombudsman enquête et règle les plaintes concernant tout problème concernant les enfants et les adolescents qui reçoivent des services des Sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario. Vous pouvez contacter l'Ombudsman à tout moment pendant le processus de plainte en utilisant les coordonnées ci-dessous.

- Site Web : Ombudsman.on.ca
- Téléphone : 416 325-5669 ou ATS 416 325-2648
- Courriel : <mailto:cy-ej@ombudsman.on.ca>
- Télécopieur : 416 325-5681

Si vous avez des préoccupations au sujet de votre placement, le Comité consultatif sur les placements en établissement est en mesure d'examiner les placements d'enfants et d'adolescents pris en charge. Contactez-nous par téléphone au 416 482-0081 poste 7233 ou par courriel à <mailto:RPAC@lumenus.ca>