

## CONTACTS EXTERNES

Vous pouvez contacter l'un de ces organismes gouvernementaux avant ou après avoir terminé notre processus de résolution rapide ou tout processus de plainte officielle.

### Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario examine les préoccupations et les plaintes concernant les services reçus d'une Société d'aide à l'enfance. Visitez [ombudsman.on.ca](http://ombudsman.on.ca) pour obtenir de plus amples renseignements et pour consulter le formulaire de plainte.

### Comité consultatif sur les placements en établissement

Si votre plainte concerne le placement d'un enfant ou d'un adolescent, le Comité peut être en mesure d'examiner votre préoccupation. Contactez le 416 482-0081 poste 7233 ou [RPAC@lumenus.ca](mailto:RPAC@lumenus.ca) pour obtenir de plus amples renseignements.

Si vous avez des questions au sujet de nos processus de plainte, veuillez contacter le gestionnaire des services à la clientèle au 416 924-4646, poste 2103 ou [managerclientservices@torontocas.ca](mailto:managerclientservices@torontocas.ca)

Nom du travailleur social :

---

Numéro de téléphone :

---

Adresse courriel :

---

Nom du superviseur :

---

Numéro de téléphone :

---

Adresse courriel :

---

Veillez 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.



CHILDREN'S  
AID SOCIETY  
of TORONTO

LA SOCIÉTÉ  
DE L'AIDE à  
L'ENFANCE  
DE TORONTO

**Pour les particuliers  
qui ont demandé ou  
obtenu des services  
de la Société de l'aide  
à l'enfance de Toronto.**

**Processus pour soulever  
une préoccupation ou  
une plainte**

**En date de février 2024**

**416-924-4646  
Torontocas.ca**

La Société de l'aide à l'enfance de Toronto vise à offrir des services de la plus haute qualité aux enfants, aux adolescents et aux familles. Si vous avez demandé ou reçu un service de notre organisme et que vous avez une préoccupation ou une plainte à formuler, nous voulons le savoir afin que nous puissions travailler ensemble pour trouver une solution.

**Pour signaler une préoccupation ou une plainte, nous vous encourageons à commencer par notre processus de résolution rapide en quatre étapes.**

**Si nous ne parvenons pas à résoudre le problème dans le cadre de la procédure de résolution rapide, vous pouvez engager un processus de plainte officielle.**

**Veillez noter que vous n'êtes pas tenu d'utiliser le processus de résolution rapide et que vous pouvez entamer le processus de plainte officielle à tout moment.**

## PROCESSUS DE RÉSOLUTION RAPIDE

### 1 Contactez votre travailleur social

Vous pouvez commencer le processus de résolution rapide en transmettant votre préoccupation ou votre plainte directement à votre travailleur social pour déterminer s'il existe une explication ou une solution.

Si cela s'avère difficile, nous vous encourageons à demander de l'aide à un membre de votre famille, à un ami ou à un organisme communautaire.

### 2 Contactez un superviseur

Si votre problème ou votre plainte n'est pas résolu, vous pouvez parler à un superviseur. Le superviseur vous contactera pour tenter de résoudre votre problème ou votre plainte.

### 3 Contactez un directeur

Si le superviseur n'est pas en mesure de résoudre votre problème, vous pouvez contacter un directeur.

Le directeur vous rencontrera pour mieux comprendre la situation. Dans les deux semaines suivant la réunion, le directeur vous enverra une lettre avec les résolutions possibles et les prochaines étapes.

### 4 Contactez un gestionnaire des services à la clientèle

Si votre problème ou votre plainte n'est pas résolu à l'étape trois, vous pouvez contacter un gestionnaire des services à la clientèle qui parlera avec vous de votre problème et vous proposera des suggestions pour le résoudre. Cela peut inclure la médiation avec vous et votre équipe de service pour trouver une solution.

## PROCESSUS DE PLAINTE OFFICIELLE

Vous pouvez entamer un processus de plainte formelle à tout moment en faisant appel à notre Comité interne d'examen des plaintes ou à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.

### Comité interne d'examen des plaintes

Commencez par remplir le formulaire du Comité interne d'examen des plaintes du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires accessible à [forms.mgcs.gov.on.ca/fr/dataset/006-3249](https://forms.mgcs.gov.on.ca/fr/dataset/006-3249) ou utilisez le code QR ci-dessous.



Envoyez le formulaire rempli au gestionnaire des services à la clientèle par la poste, en main propre ou par courriel.

Gestionnaire, Services à la clientèle de la Société de l'aide à l'enfance de Toronto  
30, rue Isabella, Toronto (Ontario) M4Y 1N1  
416 924-4646, poste 2103  
[managerclientservices@torontocas.ca](mailto:managerclientservices@torontocas.ca)

Si vous avez des questions ou si vous ne parvenez pas à accéder au formulaire, veuillez contacter le gestionnaire des services à la clientèle pour obtenir de l'aide.

Dans les sept jours suivant l'envoi du formulaire, vous recevrez une réponse de notre organisme vous informant si votre plainte sera examinée par notre Comité interne d'examen des plaintes ou si d'autres options sont disponibles.

Si votre plainte est examinée, on vous demandera de nous faire part de vos préoccupations dans les 14 jours, à moins que vous ne demandiez une date ultérieure.

Dans les deux semaines suivant cette réunion, vous recevrez une lettre résumant les résultats.

### Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF)

La CRSEF est un tribunal externe qui examine certaines plaintes liées aux services de protection de l'enfance en Ontario. Pour en savoir davantage sur le processus de CRSEF consultez [tribunalsontario.ca/crsef/ce-que-nous-faisons/](https://tribunalsontario.ca/crsef/ce-que-nous-faisons/).

Pour accéder au formulaire de plainte de la CRSEF, cliquez sur le lien [tribunalsontario.ca/documents/crsef/CFS002F.pdf](https://tribunalsontario.ca/documents/crsef/CFS002F.pdf) ou utilisez le code QR ci-dessous.

