

## Que puis-je faire si j'ai une plainte?

La Société de l'aide à l'enfance de Toronto (SAET) doit traiter les plaintes déposées par les jeunes, notamment les situations où elle met fin aux aides financières ou modifie le niveau des aides financières ou non financières offertes. Lorsque vous signez une entente À vos marques, prêts, partez pour la première fois, que vous renouvez une entente, et si vous n'êtes pas satisfait du service que vous recevez, votre travailleur social doit vous fournir des renseignements écrits sur le processus de traitement des plaintes de la SAET et vous informer du processus de traitement des plaintes de l'Ombudsman de l'Ontario.

Si vous avez une plainte, le processus de règlement des différends suivant s'applique :

### Première étape

Lorsque vous déposez une plainte auprès de votre travailleur social par téléphone, message texte, lettre, courriel ou verbalement, il essaiera de résoudre le problème avec vous. Vous pouvez amener une personne de soutien à toute réunion ou demander à une personne de soutien de signaler vos préoccupations en votre nom. Vous n'encourez pas de conséquences négatives si vous déposez une plainte. Les services de soutien À vos marques, prêts, partez se poursuivront pendant le processus de plainte. Si une solution acceptable n'est pas trouvée, votre travailleur social informera son superviseur de la plainte. Vous pouvez également faire part de vos préoccupations directement au superviseur.

### Deuxième étape

Lorsqu'un superviseur est informé de votre plainte, il discutera de la préoccupation avec vous par téléphone ou en personne dans le but de parvenir à un accord. Le superviseur vous fournira un résumé écrit de la discussion ou de la résolution.

### Troisième étape

Si vous n'êtes pas en accord avec la résolution, veuillez en informer le travailleur social et le superviseur et des dispositions seront prises pour un examen de la décision. Une réunion sera organisée avec le directeur ou le directeur adjoint pour discuter de vos préoccupations dans le but de trouver une solution. Le directeur ou le directeur adjoint communiquera sa décision par écrit après la réunion.

Vous pouvez contacter le gestionnaire des services à la clientèle au 416 924-4646 poste 2103 ou [managerclientservices@torontocas.ca](mailto:managerclientservices@torontocas.ca) si ces étapes n'ont pas été utiles ou pour discuter d'autres options de plainte disponibles.

Vous pouvez également communiquer avec le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario en tout temps :

Site Web : [Ombudsman.on.ca](http://Ombudsman.on.ca) Téléphone : 416 325-5669 ou ATS 416 325-2648

Courriel : [cy-ej@ombudsman.on.ca](mailto:cy-ej@ombudsman.on.ca)



# À vos marques, prêts, partez

Renseignements sur le  
programme pour les jeunes  
âgés de 18 à 22 ans

En date d'août 2023



[torontocas.ca](http://torontocas.ca)



416.924.4646

## Suis-je éligible au programme À vos marques, prêts, partez?

Vous êtes admissible si vous étiez :

- aux soins d'une société de façon prolongée à votre 18e anniversaire;
- dans une entente de soins conformes aux traditions ou une entente sur les services volontaires pour les jeunes immédiatement avant votre 18e anniversaire;
- aux soins d'une société de façon prolongée et placé en garde légale par ordonnance du tribunal jusqu'à vos 18 ans;
- marié avant l'âge de 18 ans et aux soins d'une société de façon prolongée ou placé sous la garde légale d'un soignant immédiatement avant le mariage; ET

que vous acceptez de signer une entente À vos marques, prêts, partez et un Plan Jeunesse.

## Caractéristiques importantes du programme À vos marques, prêts, partez :

- les jeunes admissibles peuvent recevoir un soutien et des services à partir de l'âge de 18 ans jusqu'à leur 23e anniversaire;
- offre des services et du soutien aux jeunes pour les préparer à la transition à l'âge adulte, en mettant les perspectives des jeunes au centre;
- les services offerts seront basés sur les besoins, l'identité, la culture ou les traditions du jeune;
- les liens avec la communauté et la famille élargie sont pris en compte et soutenus;
- le soutien financier est offert en fonction de l'âge du jeune, de son revenu, de sa scolarisation et d'autres facteurs;
- un plan individualisé pour les jeunes avec des objectifs pouvant inclure la santé et le bien-être, l'auto-représentation, le logement et l'éducation, la formation et l'emploi;
- des mesures de soutien seront offertes même si le jeune n'atteint pas les objectifs identifiés dans son Plan Jeunesse.

Nom du travailleur social : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Nom du travailleur social : \_\_\_\_\_

## Dans quelles situations ne suis-je pas admissible aux soutiens financiers dans le cadre du programme À vos marques, prêts, partez?

Vous n'êtes pas admissible aux soutiens financiers si vous :

- recevez une aide financière en vertu de la Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail;
- recevez une aide au revenu dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées;
- vivez avec un aidant qui reçoit une aide financière en vertu de la politique favorisant le parachèvement des études des pupilles;
- vivez avec un aidant qui reçoit une subvention ciblée d'une société;
- recevez un revenu d'emploi supérieur au seuil établi par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Même si vous n'êtes pas admissible au soutien financier, vous êtes toujours admissible aux autres mesures de soutien du programme À vos marques, prêts, partez.

## Mon entente À vos marques, prêts, partez peut-elle être résiliée?

L'entente peut être résiliée si vous ne souhaitez plus bénéficier de l'aide de À vos marques, prêts, partez. Une demande de résiliation d'une entente À vos marques, prêts, partez doit être fournie par écrit, avec un préavis de trois mois à l'une ou l'autre des parties. Pendant ces trois mois, les mesures de soutien de l'entente continueront d'être offertes.

Veillez noter que si vous choisissez de ne pas avoir de contact avec votre travailleur social pendant une période de trois mois, cela peut avoir une incidence sur vos soutiens financiers.

Nom du superviseur : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Nom du superviseur : \_\_\_\_\_