

# Signalement d'une préoccupation

## Nous aimerions le savoir!

La Société d'aide à l'enfance de Peel s'efforce d'assurer la sécurité et le bien-être des membres les plus vulnérables de notre région, tout en mettant l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Avec le soutien de nos partenaires, nous travaillons en collaboration avec les parents et les fournisseurs de soins pour créer des familles saines et une communauté solide et sécuritaire. Nous avons des responsabilités envers les enfants, les jeunes et les familles que nous servons.

Nous reconnaissons qu'il peut arriver qu'une personne ait des commentaires ou des préoccupations concernant les services qu'elle a reçus de la Société. Nous nous engageons à écouter vos commentaires afin de nous assurer d'offrir un service de la plus haute qualité à la communauté. Vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires par l'entremise de votre intervenant(e) ou par la page [Contactez nous](#) de notre site Web.

### Règlement grâce à la discussion

Nous vous encourageons à entamer tout processus de plainte en discutant de votre problème avec le membre du personnel avec lequel vous avez été en contact, ou avec son chef d'équipe ou son directeur de service. Notre personnel doit comprendre la source de vos préoccupations pour être en mesure de trouver une solution avec vous.

En tout temps au cours du processus de discussion, si vos préoccupations ou vos plaintes ne sont pas résolues à votre entière satisfaction en travaillant avec votre intervenant(e), votre chef d'équipe ou le directeur du service, vous pouvez choisir de parler au gestionnaire des relations avec les services. Cette personne peut également soutenir la résolution avec votre équipe de service. Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat après avoir discuté le gestionnaire des relations avec les services, vous avez trois autres possibilités pour exprimer vos préoccupations :

1. Comité interne d'examen des plaintes (CIEP)
2. Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF)
3. Ombudsman de l'Ontario



### Comité interne d'examen des plaintes (CIEP)

Une audience devant le CIEP vous donne l'occasion d'exprimer vos préoccupations concernant les services que vous et votre famille avez reçus et les décisions qui ont été prises. Le CIEP, qui est composé de personnes qui ne font pas affaire directement avec votre famille, entendra vos préoccupations.

Veillez prendre note que le CIEP ne peut pas entendre de préoccupations concernant un problème qui a déjà été réglé par le tribunal ou qui est actuellement étudié par le tribunal ou bien qui fait l'objet d'un autre processus de prises de décision conformément à la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille ou à la Loi sur les relations de travail.

Le CIEP n'est pas un comité décisionnel qui a le pouvoir de faire infirmer les décisions prises lors d'enquêtes aux fins de la protection de l'enfance. Le CIEP écouterait vos préoccupations, tenterait de vous fournir des solutions et des recommandations qui pourraient répondre à vos préoccupations, et s'efforcera de maintenir une relation positive et collaborative.

Pour demander une audience devant le CIEP, veuillez utiliser le formulaire situé sur le [site Web de la Société d'aide à l'enfance de Peel](#) ou sur le [site Web du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires](#).



25 CAPSTON DRIVE  
MISSISSAUGA (ONTARIO) L5W 0H3  
Tél. : 905 363-6131 • Téléc. : 905 363-6133  
SF : 888 700-0996

## **CIEP (suite)**

Le formulaire peut être rempli en ligne ou imprimé et envoyé à notre bureau. Si vous envoyez le formulaire par la poste, vous devez l'envoyer à l'adresse ci-dessous, à l'attention du gestionnaire des relations avec les services de la Société d'aide à l'enfance de Peel, 25 Capston Drive, Mississauga (Ontario) L5W 0H3.

Après avoir reçu le formulaire rempli, nous vous enverrons une lettre par la poste dans les sept jours pour vous dire si votre plainte peut être évaluée par les membres du CIEP et pour vous expliquer la décision qui a été prise. Si la plainte est admissible, vous serez invité(e) à rencontrer le CIEP de Peel dans les 14 jours qui suivent la lettre de réponse de l'organisme.

Vous pouvez venir avec une personne de soutien ou un représentant de votre bande ou de votre communauté des Premières Nations, métisse ou inuite. Vous pouvez demander toute adaptation requise pour favoriser votre pleine participation à la réunion.

Une lettre résumant les résultats de la réunion vous sera envoyée dans les 14 jours suivant la réunion.

## **L'Ombudsman de l'Ontario**

Les jeunes et les jeunes qui reçoivent des services de la part d'une société d'aide à l'enfance ou bien les fournisseurs de soins qui ont des préoccupations concernant un enfant recevant des services d'une société d'aide à l'enfance peuvent aussi faire part de leurs préoccupations à l'Ombudsman de l'Ontario. L'ombudsman est en mesure de mener une enquête sur des préoccupations après que toutes les procédures officielles de plainte (y compris le CIEP) aient été épuisées.

Pour en savoir plus sur le bureau de

- L'Ombudsman : Site Web : [ombudsman.on.ca](http://ombudsman.on.ca)
- Sans frais (Ontario) seulement : 1 800 263-
- 2841 Téléphone : 416 325-5669
- Courriel : [cy-ej@ombudsman.on.ca](mailto:cy-ej@ombudsman.on.ca)

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

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la CRSEF. Votre plainte peut être considérée comme admissible si elle répond à l'un des critères suivants :

- La société d'aide à l'enfance ne vous a pas donné l'occasion d'être entendu lorsque vous avez fait part de vos préoccupations
- La société d'aide à l'enfance ne vous a pas donné l'occasion d'être entendu lorsque des décisions affectant vos intérêts ont été prises
- La société d'aide à l'enfance ne vous a pas fourni de motifs pour ses décisions qui affectent vos intérêts
- La société d'aide à l'enfance a refusé de donner suite à votre plainte
- La société d'aide à l'enfance n'a pas respecté son processus d'examen des plaintes ni ses échéanciers

Votre demande d'examen à la CRSEF devra être faite par écrit sur un formulaire prescrit disponible auprès de la CRSEF. Pour accéder les formulaires ou pour obtenir de plus amples renseignements, visitez : [Commission de révision des services à l'enfance et à la famille | Tribunaux Ontario](http://Commission de révision des services à l'enfance et à la famille | Tribunaux Ontario)

**Commissariat aux services en français** Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Ombudsman à tout moment si vous croyez que votre droit d'être servi en français n'a pas été respecté.

*Si vous avez besoin de ces informations dans un autre format ou dans une autre langue, veuillez contacter le département des communications et des relations avec les services au 905 363-6131, poste 1159 ou par courriel à [servicerelations@peelcas.org](mailto:servicerelations@peelcas.org)*