

PLAINTES INTERNE

Services à la famille et à l'enfance de Lanark, Leeds et Grenville s'engage à offrir des services de la plus grande qualité à l'ensemble des enfants, des jeunes et de leurs familles. Nous nous efforçons d'améliorer continuellement notre organisation et nos services en faisant la promotion d'une culture dans laquelle toutes les plaintes sont traitées de façon juste, respectueuse et transparente le plus rapidement possible.

PLAINTES DE SERVICES

Nous vous encourageons à faire part de vos préoccupations ou problèmes directement à votre intervenant ou à son superviseur.

Vous pouvez demander une rencontre officielle avec le superviseur pour discuter de la question en personne. Si vous le souhaitez, vous pouvez inviter une personne de soutien à cette réunion ou à toute autre réunion tout au long du processus. Vous pouvez également inviter un représentant de votre bande ou de votre communauté autochtone, le cas échéant.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du superviseur, vous avez le droit de transmettre vos préoccupations à un gestionnaire de service ou à notre directeur du service.

Comité interne d'examen des plaintes (CIEP)

Si tous les efforts déployés pour régler votre plainte n'ont pas porté fruit, vous avez le droit d'entamer un processus officiel de plainte en tout temps. En vertu de la loi, la SAEO est tenue d'établir un comité interne d'examen des plaintes chargé d'examiner les plaintes officielles

présentées par écrit. Dans votre présentation, veuillez décrire :

- ❖ la nature ou l'objet de la plainte, avec mention des événements ou des dates, si possible;
- ❖ les problèmes précis à régler et les moyens potentiels de les régler, du point de vue du plaignant.

*Vous pouvez accéder au formulaire du
CIEP [ici](#).*

*Comité interne d'examen des plaintes
438, boulevard Laurier,
Brockville (Ontario) K6V 6C5*

Une fois qu'une plainte officielle a été reçue, nous répondrons dans les sept jours suivants pour déterminer si la plainte peut faire l'objet d'un examen. Dans l'affirmative, une réunion sera fixée avec le Comité interne d'examen des plaintes de la Société dans les 14 jours suivant l'envoi de l'avis d'admissibilité.

Le Comité interne d'examen des plaintes de la société se compose d'un petit groupe de personnes qui n'ont pas participé directement à votre dossier.

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

Vous pouvez présenter une demande officielle à la CRSEF pour qu'elle examine votre plainte, si celle-ci satisfait à l'un des critères suivants:

Vous croyez que la société:

- ❖ A refusé de donner suite à votre plainte écrite admissible;
- ❖ A omis de répondre à votre plainte écrite dans le délai prescrit;
- ❖ Ne s'est pas conformée à la procédure officielle d'examen des plaintes;
- ❖ Ne vous a pas donné l'occasion d'être entendu et représenté lorsque des décisions touchant vos intérêts ont été prises, et ne vous a pas donné l'occasion d'être entendu en ce qui concerne les services que vous avez reçus ou que vous recevez;
- ❖ Ne vous a pas expliqué la raison d'une décision qui a une incidence sur vos intérêts.

Ombudsman de l'Ontario

L'ombudsman a créé des unités spécialisées composées de personnel dévoué qui est responsable de répondre aux questions, de donner suite aux préoccupations, de mener des enquêtes et d'examiner les plaintes concernant les services de protection de l'enfance et les services en français.

Un formulaire pour le dépôt de plaintes se trouve sur le site Web de l'ombudsman, à l'adresse suivante:

www.ombudsman.on.ca/accueil