

## OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

Un ombudsman enquête à la suite de plaintes du public au sujet de l'administration gouvernementale.

L'Ombudsman de l'Ontario enquête lorsqu'une plainte concerne une société d'aide à l'enfance.

L'Ombudsman de l'Ontario peut agir de manière informelle ou mener une enquête formelle. Il ne peut forcer un organisme à changer une décision ou un processus. Il peut toutefois recommander des changements et faire un suivi des progrès réalisés en ce sens.

Dans son site Web, l'Ombudsman de l'Ontario se décrit comme « bureau de dernier recours ». Avant de lui soumettre une plainte, il est préférable de passer par les autres mécanismes de plainte ou d'appel.

Le formulaire de plainte se trouve sur le site [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

## Société d'aide à l'enfance du district de Nipissing et Parry Sound

[www.parnipcas.org](http://www.parnipcas.org)

433, rue McIntyre Ouest  
North Bay (Ontario) P1B 2Z3

Bureau satellite  
25, rue Church  
Parry Sound (Ontario) P2A 1Y2

Téléphone : 705-472-0910  
Sans frais : 877-303-0910  
Télécopieur : 705-472-9743  
[moreinfo@parnipcas.org](mailto:moreinfo@parnipcas.org)

# RÉSOLUTION DE PROBLÈMES OU DE PLAINTES



## INTERVENIR LE PLUS TÔT POSSIBLE EN CAS DE PROBLÈME

Nous appuyons les familles et assurons la sécurité des enfants et des jeunes. Dans cet esprit, nous collaborons avec les familles, les enfants et les autres fournisseurs de services. En cas de problème, discutez sans tarder avec le personnel et les superviseurs des services à l'enfance. La plupart des problèmes peuvent être réglés à cette première étape. Si la question n'est pas réglée, vous pouvez communiquer avec la direction des services ou la direction générale.

## SUJETS QUE NOUS POUVONS TRAITER

- Préoccupations au sujet des services que vous recevez ou que vous avez demandés de la part de la Société
- Préoccupations au sujet de l'exactitude de vos dossiers tenus par la Société
- Allégations selon lesquelles vous n'avez pas eu la possibilité de participer à des décisions qui vous touchent
- Allégations selon lesquelles la Société n'a pas fourni de justification adéquate pour des décisions qui vous touchent

## SUJETS QUE NOUS NE POUVONS PAS TRAITER

- Préoccupations au sujet de services offerts à d'autres personnes que vous et les membres de votre famille
- Préoccupations au sujet de services que vous recevez ou que vous avez demandés auprès d'autres organismes
- Questions qui ont été tranchées par les tribunaux ou qui sont devant les tribunaux
- Questions qui sont visées par un autre processus de décision (Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille ou Loi sur les relations de travail)

## DÉPOSER UNE PLAINTÉ FORMELLE

La Société possède un mécanisme formel d'examen des plaintes, qui entre en jeu lorsque les efforts informels ne donnent pas les résultats souhaités. Si vous soumettez une plainte, vous rencontrerez les membres du Comité interne d'examen des plaintes. Ce comité est composé d'un gestionnaire principal qui n'est pas directement concerné par le dossier, d'autres membres du personnel selon le cas et d'une personne qui n'est pas employée par la Société (généralement, un membre du conseil d'administration). Les membres de ce comité discutent avec vous de vos préoccupations, de solutions possibles et des prochaines étapes.

Il est préférable de soumettre une plainte par écrit. Elle sera ainsi plus claire. Nous pouvons vous remettre un formulaire de plainte. Un formulaire se trouve aussi sur le site Web du Ministère: [ontario.ca/enfants](http://ontario.ca/enfants)

Vous pouvez soumettre le formulaire à la Société par la poste, par télécopieur, par courriel ou en personne. Dans les sept jours suivant sa réception, nous vous indiquerons par écrit si votre plainte est admissible à une révision par le Comité interne d'examen des plaintes. Dans un tel cas, nous indiquerons la date de la rencontre avec le Comité. La rencontre aura lieu dans les 14 jours suivants, à moins que vous ne demandiez qu'elle ait lieu plus tard.

Dans les 14 jours suivant la rencontre avec le Comité interne d'examen des plaintes, vous recevrez un sommaire écrit des conclusions de la rencontre, ainsi que des prochaines étapes. Nous faisons tous les efforts pour régler les plaintes le plus rapidement possible.

## COMMISSION DE RÉVISION DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Certaines plaintes peuvent être soumises à la Commission de révision des services à l'enfance et à la jeunesse.

La Commission accepte les plaintes directes (selon les articles 119 et 120 de la Loi, LSEJF sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille) pour les allégations suivantes :

- La Société refuse de traiter une plainte
- La Société ne répond pas à une plainte écrite dans le délai exigé
- La Société ne se conforme pas à la procédure formelle d'examen des plaintes ou à une autre exigence de procédure légale en ce qui concerne l'examen des plaintes
- La Société ne respecte pas son obligation selon la Loi de veiller à ce que les enfants et leurs parents aient la possibilité d'être entendus et représentés lorsque sont prises des décisions concernant leurs intérêts
- La Société ne donne pas les motifs d'une décision qui vous concerne
- Vous croyez que les dossiers de la Société vous concernant sont inexacts (il faut passer par le Comité interne d'examen des plaintes avant de soumettre ce type de demande à la Commission)

Pour en savoir plus ou pour soumettre un formulaire de plainte à la Commission, consultez son site Web :

[www.sjto.gov.on.ca/crsef/presenter-une-plainte-contre-une-societe-daide-a-lenfance](http://www.sjto.gov.on.ca/crsef/presenter-une-plainte-contre-une-societe-daide-a-lenfance)