

**À titre d'information : votre droit de porter plainte concernant des services****Votre droit de porter plainte auprès d'une société d'aide à l'enfance ou d'une société d'aide à l'enfance autochtone (société)**

Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant les services d'une société, vous pouvez en discuter avec votre chargé ou chargée de cas, son superviseur ou sa superviseure, ou toute autre personne qui travaille à la société. Si vous ne souhaitez pas leur parler directement, ou si ces personnes ne répondent pas à vos questions, vous avez le droit de déposer une plainte officielle contre la société en tout temps. Les sociétés sont tenues par la loi d'avoir mis en place un Comité interne d'examen des plaintes (CIEP) afin de réviser les plaintes formelles déposées par écrit. Votre société peut également offrir d'autres processus de révision des plaintes (p. ex., forum des aînés).

Aux termes de l'article 119 de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (LSEJF), vous pouvez présenter une plainte à une société concernant un service que vous lui avez demandé ou que la société vous a fourni. Une plainte officielle doit être déposée par écrit à l'aide du présent formulaire.

Les plaintes qui concernent une question qui a fait l'objet d'une décision d'un tribunal ou qui est assujettie à un autre processus décisionnel prévu par la LSEJF ou par la *Loi de 1995 sur les relations de travail* ne sont pas admissibles aux fins d'examen (par exemple, une décision rendue par un tribunal de placer un enfant aux soins de la société ne serait pas admissible).

La première étape du processus de dépôt d'une plainte officielle est de remplir le présent formulaire de plainte officielle au Comité interne d'examen des plaintes (CIEP) d'une société et de le remettre à votre société locale en personne, par courrier, par la poste, par télécopieur ou par courriel.

**Qu'arrive-t-il après avoir rempli et soumis le présent formulaire**

1. Après avoir déposé votre plainte, la société l'examinera dans un délai de sept (7) jours afin de déterminer si elle est admissible aux fins de révision. La société doit vous faire parvenir une réponse écrite afin de vous informer de l'une ou l'autre des décisions suivantes :
  - Votre plainte n'est pas admissible aux fins de révisions et les motifs de cette décision;
  - Votre plainte est admissible et sera examinée par le CIEP de la société, et vous recevrez la date et l'heure de votre audience.
2. Si votre plainte est admissible aux fins de révision, le CIEP vous rencontrera en personne à une date et heure qui vous conviendra ainsi qu'aux membres du comité dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la réponse du CIEP, ou à une date ultérieure si vous en faites la demande.
3. Dans les quatorze (14) jours suivant la rencontre, le CIEP vous fera parvenir par la poste un sommaire de la rencontre incluant toute entente convenue concernant les prochaines étapes.

La personne responsable de votre dossier peut être mise au courant de votre plainte dans le cadre de l'examen de la plainte par la société.

**Qu'est-ce que le Comité interne d'examen des plaintes (CIEP)?**

Le Comité est composé d'un nombre restreint de personnes qui ne sont pas directement concernées par votre dossier. Le directeur général ou la directrice générale de la société sélectionnera les membres du comité, y compris un cadre supérieur parmi les employés de la société, et également une personne externe, mais qui peut être membre du conseil d'administration de la société. Vous pourrez discuter de votre plainte avec des personnes qui ne sont pas directement concernées par votre dossier. Le but est de régler votre plainte le plus vite possible d'une façon qui convienne à tout le monde. La société vous proposera au besoin des services d'interprétation. Vous pourrez venir à la réunion avec un aidant ou une aidante. Un représentant ou une représentante de votre bande ou communauté des Premières Nations, Inuits ou Métis peut également y assister, le cas échéant.

## À titre d'information : votre droit de porter plainte concernant des services

### Votre droit de porter plainte directement auprès d'autres organismes

Selon l'objet de votre plainte, vous pouvez porter plainte aux organismes suivants :

#### Quand déposer une plainte auprès de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF)

Il n'est pas toujours nécessaire de vous soumettre au processus du Comité interne d'examen des plaintes de la société avant de déposer une plainte auprès de la CRSEF. Dans la plupart des situations, vous pouvez déposer une plainte directement auprès de la CRSEF, qui vous indiquera la marche à suivre. Vous pouvez déposer une plainte contre une société directement auprès de la CRSEF (en vertu des articles 119 et 120 de la LSEJF) si vous croyez que la société :

- a refusé de donner suite à votre plainte écrite;
- n'a pas répondu à votre plainte écrite dans les délais prescrits;
- ne s'est pas conformée à la procédure de révision des plaintes ou à toute autre modalité d'application en matière de révision des plaintes aux termes de la LSEJF;
- ne s'est pas conformée aux exigences de la LSEJF visant à veiller à ce que les enfants et leurs parents aient, lorsque cela est approprié, la possibilité d'être entendus et représentés lorsque sont prises des décisions concernant leurs intérêts, et d'exprimer leurs préoccupations relativement aux services qu'ils reçoivent;
- ne vous a pas fourni les motifs d'une décision qui a des répercussions sur vos intérêts, sauf dans le cas d'une décision liée à une demande d'accès à vos renseignements personnels ou de rectification de vos renseignements personnels (voir les renseignements ci-dessous concernant le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario).

Pour plus d'informations ou pour déposer une plainte auprès de la CRSEF, vous devez remplir le formulaire de la CRSEF, qui est accessible au : <http://www.sjto.gov.on.ca/crsef/presenter-une-plainte-contre-une-societe-daide-a-lenfance/>

Coordonnées CRSEF :

655, rue Bay, 14<sup>e</sup> étage, Toronto ON M7A 2A3

Téléphone : 416-327-4673; Sans frais : 1-888-728-8823; ATS : 416-327-9247; Télécopieur : 416-327-0558

#### Quand déposer une plainte auprès de l'Ombudsman

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, le bureau de l'Ombudsman est responsable des enquêtes sur les plaintes au sujet des services fournis par les sociétés d'aide à l'enfance et les établissements titulaires de permis. Vous pouvez soumettre votre plainte auprès de l'Ombudsman à tout moment.

L'Ombudsman peut enquêter sur toute question concernant un enfant à l'égard d'un service d'une société d'aide à l'enfance. L'Ombudsman peut également enquêter sur quelque question concernant un enfant ou un adolescent à l'égard d'un service fourni par un titulaire de permis d'un foyer, notamment :

- un service fourni par un titulaire de permis d'un foyer à un enfant placé auprès du titulaire de permis par une société d'aide à l'enfance ou une autre entité
- un service fourni par un titulaire de permis d'un foyer à un enfant placé dans un programme de traitement en milieu fermé
- un service fourni par le titulaire de permis d'un foyer à un adolescent détenu ou placé sous garde en application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* ou de la *Loi sur les infractions provinciales*.

À compter de mai 2019, l'Ombudsman pourra également enquêter sur des questions se rapportant aux services en français. À compter de mai 2019, vous pourrez déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, en tout temps, peu importe la situation où vous jugez que votre droit d'être servi en français n'a pas été respecté.

Pour obtenir de plus amples renseignements et déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, vous devez remplir le formulaire de plainte du Bureau de l'Ombudsman, que vous trouverez ici :

<https://www.ombudsman.on.ca/portez-plainte/formulaire-de-plainte>

Cordonnées du Bureau de l'Ombudsman :

483, rue Bay, 10<sup>e</sup> étage, tour Sud, Toronto (Ontario) M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300; Sans frais : 1-800-263-1830; ATS : 1-866-411-4211

Courriel : [info@ombudsman.on.ca](mailto:info@ombudsman.on.ca)

## **Quand déposer une plainte auprès du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP)**

Le CIPVP est un organisme indépendant qui surveille l'exécution des lois ontariennes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, y compris la partie X de la LSEJF, qui s'applique aux sociétés d'aide à l'enfance et aux autres fournisseurs de services à l'enfance et à la famille.

Depuis le 1er janvier 2020, en vertu de la partie X de la LSEJF, les sociétés sont tenues de protéger les dossiers de renseignements personnels dont ils ont la garde ou le contrôle et qui se rapportent à la prestation d'un service et d'en autoriser l'accès et la rectification par les particuliers concernés.

Toute personne qui estime qu'une société ne respecte pas ces exigences peut déposer une plainte auprès du CIPVP. Par exemple, vous pouvez déposer une plainte auprès du CIPVP en cas d'atteinte à votre vie privée (p. ex. si la société a indûment consulté ou divulgué vos dossiers) ou si vous n'êtes pas satisfait ou satisfaite de la réponse de la société à votre demande d'accès ou de rectification de vos dossiers. Les plaintes portant sur des questions de conformité à la partie X de la LSEJF doivent être déposées auprès du CIPVP et non pas formulées dans le cadre du processus interne d'examen des plaintes de la société.

Veillez noter que les plaintes concernant des décisions quant à l'accès et à la rectification doivent être déposées dans un délai de six mois après que la société a refusé la demande (ou omis de répondre). Toutes les autres plaintes (par exemple, concernant une atteinte à la vie privée) doivent être déposées dans un délai d'un an après que l'objet de la plainte a été porté pour la première fois à votre attention ou après qu'il aurait dû être porté à votre attention.

Pour déposer une plainte auprès du CIPVP, vous devez remplir la formule de plainte appropriée (formule de plainte relative à une demande d'accès ou de rectification ou formule de plainte concernant la vie privée), qui est accessible sur le site [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca).

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec le CIPVP à :

Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416-326-3333; Sans frais : 1-800-387-0073; Téléscripneur/ATS : 416-325-7539

Courriel : [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)

## Plainte officielle au Comité interne d'examen des plaintes (CIEP)

### Comment soumettre ce formulaire

Après avoir rempli le présent formulaire, vous pouvez le remettre en personne à votre société locale ou l'envoyer par la poste, par télécopieur ou par courriel. Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire, faites-en part à la société qui vous fournira une assistance. This form is also available in English.

Langue préférée :

Anglais  Français

Comment vous joindre :

Courriel  Poste

### J'ai demandé ou reçu des services d'une société

Je suis un enfant ou un jeune qui reçoit/qui a reçu/qui a demandé des services d'une société

Je suis un adulte qui reçoit /a reçu/a demandé des services d'une société

Autre \_\_\_\_\_

### A. Détails concernant votre plainte (cochez tous les énoncés applicables)

J'estime que mes droits ou les droits de mon enfant en tant qu'enfant/jeune recevant des soins n'ont pas été respectés (p. ex. repas nutritifs, soins médicaux/dentaires réguliers)

Je fais l'objet de discrimination de la part de la société (p. ex. en raison de ma race, ethnicité, orientation sexuelle, religion, langue)

Je n'ai pas eu l'occasion de faire entendre mes préoccupations concernant des services que je demandais ou que j'ai reçus

Je n'ai pas eu l'occasion de faire entendre mes préoccupations et d'être représenté(e) lorsque les décisions ont été prises

La société ne m'a pas fourni les motifs concernant une décision qui a des répercussions sur mes intérêts

Autre motif de plainte (veuillez préciser ci-dessous)<sup>1</sup>

Veuillez expliquer les motifs de votre plainte avec le plus de détails possible. Vous pouvez ajouter des informations comme :

- ce qu'une personne a fait ou dit et qui vous a incité à porter plainte, ou ce que vous pensez que cette personne aurait dû dire ou faire;
- des détails concernant un événement particulier, les circonstances et les personnes impliquées dans la situation à l'origine de votre plainte;
- ce que vous attendez du processus de plainte et comment la société peut vous aider à résoudre cette question.

Joignez des pages supplémentaires, au besoin, afin de donner le plus de précisions possible.

<sup>1</sup> Veuillez noter que pour les plaintes concernant la confidentialité de vos renseignements personnels ou les plaintes concernant la réponse d'une société à votre demande d'accès ou de rectification, vous pouvez déposer une plainte directement auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Pour déposer une plainte auprès du CIPVP, vous devez remplir la formule de plainte appropriée (formule de plainte relative à une demande d'accès ou de rectification ou formule de plainte concernant la vie privée au sujet d'un fournisseur de services à l'enfance et à la famille), qui est accessible sur le site [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca).

## B. Quelle société est concernée par votre plainte?

## C. Veuillez fournir vos coordonnées

Nom de famille	Prénom	Deuxième prénom
Nom préféré	Date de naissance (aaaa/mm/jj)	
Bandes ou communautés Inuits Métis ou Premières Nations (s'il y a lieu)		

### Adresse

Bureau/unité/app.	Numéro de rue	Nom de rue	Case postale
Route rurale	Ville		
Province	Code postal	Numéro de téléphone	poste
Numéro de cellulaire	Courriel		

## D. Si vous êtes un adulte, veuillez fournir des renseignements au sujet de l'enfant, si votre enfant a également demandé/reçu des services d'une société (Si tu es un enfant ou un jeune qui a reçu des services d'une société, cette section n'est pas à remplir)

Nom de famille de l'enfant	Prénom de l'enfant	Deuxième prénom de l'enfant
Nom préféré de l'enfant	Date de naissance (aaaa/mm/jj)	
Bandes ou communautés Inuits Métis ou Premières Nations (s'il y a lieu)		

### Adresse de l'enfant

Bureau/unité/app.	Numéro de rue	Nom de rue	Case postale
Route rurale	Ville		
Province	Code postal	Numéro de téléphone	poste
Numéro de cellulaire	Courriel		

## Avis concernant la collecte de renseignements personnels

Les sociétés recueillent sur ce formulaire des renseignements personnels aux fins d'effectuer une révision des plaintes, en vertu de l'autorisation légale prévue à l'article 119 de la LSEJF. Ces renseignements pourraient être communiqués aux participants en cas de tenue d'une audience concernant la plainte. Ils pourraient également être utilisés pour la planification des dossiers ou à d'autres fins, conformément aux politiques de la société, ou tel qu'exigé par la loi ou par une ordonnance d'un tribunal. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec la société.