

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa (SAEO) 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 service

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. Nous vous demandons de téléphoner à notre service des plaintes, au 613-747-7800, poste 2345, en laissant votre nom et votre numéro de téléphone. Nous vous rappellerons au plus tard le jour ouvrable suivant.

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

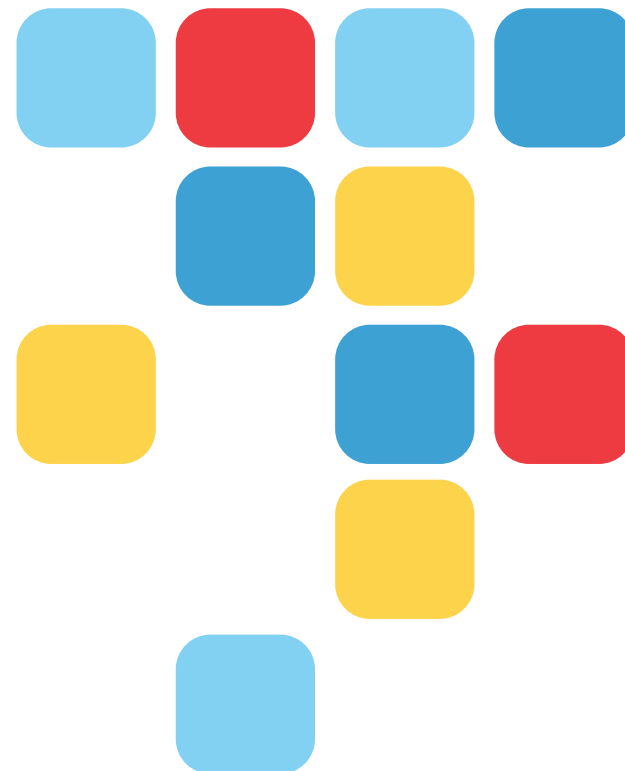


The Children's Aid
Society of Ottawa

La Société de l'aide
à l'enfance d'Ottawa

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa

Plaintes interne



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
À l'attention du Bureau de la direction
1602, cour Telesat,
Ottawa (Ontario) K1B 1B1

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 SAEO se compose d'un petit groupe de personnes qui n'ont pas participé directement à votre dossier.

Plaintes relatives aux services en français

La SAEO est un organisme de services en français désigné en vertu de la Loi sur les services en français, une loi provinciale visant à protéger les droits des Franco-Ontariens. Par conséquent, tout bénéficiaire de services qui estime que notre organisme n'a pas fourni de services appropriés en français a le droit de déposer une plainte officielle en composant le 613-747-7800, poste 2345.

Plaintes non admissibles à l'examen

- Préoccupations au sujet de services fournis à une personne autre que vous ou votre famille;
- Préoccupations au sujet de services que vous avez demandés ou reçus d'autres organismes;
- Questions dont sont saisis les tribunaux ou qui ont été tranchées par un tribunal;
- Questions assujetties à un autre processus décisionnel en vertu de la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille ou de la Loi sur les relations de travail.

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa n'est pas responsable pour des pertes financières subies, accumulées ou dispersés à la suite du dépôt de votre plainte.

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 SAEO :

- 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.

Les formulaires de demande de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille sont disponibles à notre bureau ou en ligne à l'adresse suivante : www.sjto.gov.on.ca.