

Signaler une préoccupation ou déposer une plainte en tant qu'enfant ou jeune pris en charge

Nous voulons connaître votre avis!

La Société d'aide à l'enfance de Peel souhaite que vous vous sentiez en sécurité et bien pris en charge. Nous sommes là pour vous aider. Si vous n'êtes pas satisfait des services que nous vous fournissons, nous voulons le savoir.



Comment puis-je déposer une plainte?

Si vous avez une plainte ou une préoccupation, commencez par en parler à votre famille d'accueil, à votre travailleur social ou à son supérieur. Vous pouvez nous faire part de votre plainte vous-même, ou quelqu'un d'autre, comme un membre de votre famille, une personne responsable, un avocat ou un enseignant, peut nous en faire part.

À tout moment au cours du processus de plainte, vous pouvez vous faire accompagner d'une personne de confiance, y compris un représentant de votre bande ou de votre communauté autochtone. Nous pouvons fournir un interprète si nécessaire.



25 CAPSTON DRIVE
MISSISSAUGA (ON) L5W 0H3
T: 905-363-6131 F: 905-363-6133
TOLL-FREE: 888-700-0996

Que se passe-t-il lorsque je dépose une plainte?

Un membre de notre personnel qui n'est pas directement impliqué dans votre plainte vous apportera son soutien. Il peut s'agir de votre travailleur social, d'un autre travailleur social ou d'un superviseur. Si votre préoccupation concerne votre prise en charge ou une violation de vos droits, il vous contactera dans les 24 heures.

Le travailleur social qui vous aide à déposer votre plainte fera ce qui suit :

1. Il écouterait vos préoccupations et les noterait dans votre dossier.
2. Il écouterait vos préoccupations et les noterait dans votre dossier.
3. Il parlerait avec vous et toute autre personne concernée.
4. Il élaborerait un plan pour traiter votre plainte.
5. Le travailleur social organiserait des réunions avec vous, votre personne de soutien et toute autre personne concernée par la plainte afin de discuter du plan et de s'assurer que tout le monde le comprend.
6. Le plan sera consigné dans votre dossier.
7. Une fois les mesures prévues dans le plan appliquées, le travailleur social parlerait avec vous pour voir si elles sont efficaces.

Nous vous fournirons, à vous ou à la personne qui a déposé la plainte, une mise à jour tous les 15 jours ou sur demande, jusqu'à ce que la plainte soit résolue.

Que faire si je ne suis toujours pas satisfait?

Si vous n'êtes pas satisfait des décisions prises ou du plan élaboré, vous pouvez en informer le travailleur qui vous soutient ou son supérieur, qui demandera l'aide du directeur. Vous pouvez également contacter le directeur vous-même. À tout moment au cours du processus, vous pouvez parler à votre avocat de vos préoccupations.

Vous pouvez également contacter le responsable des relations avec les services pour obtenir une aide supplémentaire au 905-363-6131, poste 1164, ou par courriel à servicerelations@peelcas.org. Le responsable des relations avec les services peut vous aider à accéder à des processus de plainte officielles telles que le Comité interne d'examen des plaintes ou la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, si nécessaire.

Si votre préoccupation concerne votre placement, vous pouvez contacter le Comité consultatif sur les placements en établissement pour obtenir de l'aide. Vous pouvez les joindre au 416-482-0081, poste 7233, ou par courriel à RPAC@lumenus.ca.

The Ontario Ombudsman

Si vous avez suivi ce processus de plainte et que le problème n'a pas été résolu, vous pouvez contacter l'Ombudsman de l'Ontario. Le bureau de l'Ombudsman peut enquêter et résoudre les plaintes concernant les enfants et les jeunes qui bénéficient des services d'une société d'aide à l'enfance.

Téléphone : 1-800-263-2841 or 416-325-5669
Courriel : cy-ej@ombudsman.on.ca
Site Web : ombudsman.on.ca



S'il est déterminé que vos droits ont été violés, nous prendrons des mesures pour nous assurer que cela ne se reproduise plus.

Comment joindre mon travailleur social :

Comment joindre le superviseur de mon travailleur social :

Autres personnes qui peuvent m'aider :

Si vous avez besoin de ces informations dans un autre format ou une autre langue, veuillez contacter le responsable des relations avec les services au 905-363-6131, poste 1159, ou par courriel à servicerelations@peelcas.org.