

PROCÉDURE DE PLAINTE

Si vous croyez avoir une plainte à formuler sur le service que vous avez reçu de la Société, nous voulons le savoir. Notre organisation s'efforce d'offrir le meilleur service possible aux familles, aux enfants et aux jeunes de notre communauté. S'il y a un problème ou une divergence d'opinion, nous souhaitons faire notre possible pour régler la situation.

Si vous n'êtes pas un client de la Société mais que vous désirez formuler une plainte, veuillez téléphoner à notre bureau et demander à parler au directeur des services qui est responsable des plaintes. Celui-ci vous mettra en contact avec le bon membre du personnel, qui écoutera votre plainte. Vous pourriez vous engager dans le processus d'examen interne complet.

Si vous êtes un client de la Société, veuillez-vous assurer d'avoir discuté du problème avec votre intervenant au préalable et de lui avoir donné la possibilité de régler la situation avec vous.

Notre objectif est de vous écouter et de discuter avec vous pour prendre en compte vos préoccupations le plus tôt possible dans le processus de plainte. L'objectif de cette procédure vise à nous assurer que nous tenons compte de votre plainte de façon équitable et que nous déployons tous les efforts raisonnables pour trouver une solution.

ÉTAPE 1

PARLEZ À UN SUPERVISEUR

Demandez à votre intervenant le nom de son superviseur. Communiquez avec ce superviseur pour lui exposer votre problème. Il serait bon de lui demander de le reconstruire afin d'avoir une discussion en personne. Vous pouvez emmener une personne; un ami ou un conseiller à cette rencontre, ou lors de toute autre rencontre pendant le processus. Vous pouvez également emmener un représentant ou un membre de votre bande ou communauté autochtone.

ÉTAPE 2

PARLEZ À UN DIRECTEUR DES SERVICES

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez obtenue du superviseur, prenez rendez-vous avec son directeur des services. Ce dernier est hautement qualifié pour éliminer les divergences d'opinions et n'a aucun lien direct avec votre dossier. Encore une fois, il voudra connaître la teneur de votre plainte afin de trouver une solution. Dans les sept jours suivant votre rencontre, il vous fera parvenir une lettre qui indiquera le résultat de votre discussion.

ÉTAPE 3

DEMANDEZ UNE AUDIENCE AVEC LE COMITÉ INTERNE D'EXAMEN DES PLAINTES

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue du directeur des services, vous pouvez demander à être entendu par la commission d'examen interne de la Société. Vous devez présenter cette demande par écrit au directeur général. Le directeur général se chargera de présenter votre plainte au comité interne d'examen des plaintes. Il fournira ce comité un résumé écrit de votre plainte et des efforts qui ont été déployés pour trouver une solution. Vous recevrez une copie de ce résumé. Le comité interne d'examen des plaintes décidera si les politiques et procédures de la Société ont bien été suivies et trouvera une solution à votre problème, si possible.

Dans les sept jours suivant votre rencontre, vous recevrez une lettre indiquant la réponse du comité interne d'examen des plaintes. Si votre problème n'est toujours pas résolu, des options d'examen plus approfondi de votre plainte à l'extérieur de la Société vous seront offertes.



COMMISSION DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Vous pouvez demander à la Commission des services à la famille d'examiner votre plainte, si celle-ci remplit l'un des critères qui suivent:

VOUS VOUS PLAIGNEZ QUE NOTRE SOCIÉTÉ:

- a refusé de traiter une plainte
- n'a pas répondu à votre plainte dans le délai exigé
- ne s'est pas conformée à la procédure de plainte énoncée dans ce dépliant
- ne vous a pas donné l'occasion de vous faire entendre à l'égard d'une décision concernant vos intérêts ou vos préoccupations à propos des services que vous avez reçus
- ne vous a pas fourni les raisons d'une décision concernant vos intérêts

Vous pouvez également contacter la Commission des services à l'enfance et à la famille si vous croyez que des erreurs se sont glissées dans le dossier que la Société détient à votre sujet. Vous ne pouvez faire de plainte concernant votre dossier que si le comité interne d'examen des plaintes de la Société l'a déjà entendue.

Votre demande d'évaluation d'une plainte auprès de la Commission des services à l'enfance et à la famille doit être présentée par écrit sur le formulaire prescrit, qui est disponible à l'adresse suivante:

COMMISSION DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

1075, rue Bay, 7e étage, Toronto ON M5S 2B1
416 327-4673 ou 1 888 728-8825
Télécopier: 416 327-4379
www.cfsrb.ca



COMPLAINT PROCEDURE PROCÉDURE DE PLAINTE

We are here to help
On est ici pour aider



This document is available in an alternate format upon request by calling 705-743-9751 or email at hr@khas.on.ca.

705-743-9751 | 1-800-661-2843 | khas.on.ca

COMPLAINT PROCEDURE

If you believe you have a complaint about the services you have received from the Society, then we would like to know. This organization tries hard to offer the best possible service to families, children and youth in our community. If there is a problem or a difference of opinion, we want to do our best to work it out.

If you are not a client of the Society but have a complaint, call the office and ask for the Director of Services responsible for complaints. He/she will put you in touch with the appropriate staff member to hear your concern. The full internal review process may then be available to you.

If you are a client of the Society, please make sure you have first told your worker the problem and have given him/her a chance to work out the matter with you.

Our goal is to listen and talk with you so we can satisfy your concerns as early as possible in the complaint process. The goal of this procedure is to ensure your concerns are listened to in a fair manner and that reasonable efforts are made to find a resolution.



STEP 1 TALK TO A SUPERVISOR

Ask your worker for the name of his/her supervisor. Contact the supervisor with your concerns. It would be a good idea to ask for a meeting so that you can discuss the matter in person. You can bring one person to support you at the meeting, as well as one representative of your Band or Indigenous community. Come prepared to give a clear explanation of the problem. The supervisor will want to thoroughly understand the issue so that he/she can try to find a solution. You will hear back from the supervisor within seven days and a letter will be sent to you with his/her response.

STEP 2 TALK TO A DIRECTOR OF SERVICES

If you are not satisfied with the response of the supervisor, ask for an appointment with their Director of Services. He/she is highly skilled in settling differences of opinion and has no direct connection with the handling of your case. Again, he/she will want to know what your complaint is so that a solution can be found. You will hear back within seven days with a letter that states the outcome of your discussion.

STEP 3 INTERNAL COMPLAINTS REVIEW PANEL

If you are not satisfied with the response from a Director of Services, you may request a hearing from the Society's Internal Complaints Review Panel. This request must be made in writing to the Executive Director. The Executive Director will arrange for you to present your complaint to the Internal Complaints Review Panel. The Executive Director will provide the Panel with a written summary of your complaint and the efforts made to resolve the matter. You will receive a copy of the summary. The Internal Complaints Review Panel will determine if Agency policies and procedures were properly followed and will reach a solution to your concern, if possible. You will receive a letter within seven days of the meeting giving the response of the Internal Complaints Review Panel. If a solution has not been found, then options for further review of your complaint outside of the Society will be provided.

CHILD & FAMILY SERVICES REVIEW BOARD (CFSRB)

You may ask the Child and Family Services Review Board to review your complaint if the complaint meets one of the following criteria:

YOU CLAIM THAT OUR AGENCY HAS:

- Refused to proceed with a complaint
- Failed to respond to your complaint within the required timeframe
- Failed to comply with the complaint procedure outlined in this brochure
- Not given you an opportunity to be heard regarding a decision affecting your interests or concerns about the service you received
- Failed to provide you with the reasons for a decision that affects your interests.

You may also contact the Child and Family Services Review Board if you believe there are inaccuracies in your file at our agency. A complaint about file accuracy can only be made after it has been heard by the agency's Internal Complaints Review Panel.

Your request for a review at the Child and Family Services Review Board must be made in writing on the prescribed form available through the Child and Family Services Review Board.

CHILD & FAMILY SERVICES REVIEW BOARD

1075 Bay Street, 7th Floor, Toronto, ON M5S 2B1
(416) 327-4673 or 1-888-728-8823
TTY: (416) 327-9247 | Fax: (416) 327-0558
www.cfsrb.ca



PROVINCIAL ADVOCATE FOR CHILDREN & YOUTH (PACY)

BUREAU DE L'INTERVENANT PROVINCIAL EN FAVEUR DES ENFANTS ET DES JEUNES

Anyone who has a concern about a child or a group of children receiving services from a CAS, or about a children's residence where the young person has been placed by a CAS, may request an investigation if the issue remains unsolved after existing complaint procedures have been exhausted.

The Provincial Advocate cannot begin an investigation until the complaint has already been addressed through the Children's Aid Society's internal complaint process or through the Child & Family Services Review Board (CFSRB).

Following the completion of every investigation, the Provincial Advocate will release a public report outlining his findings and recommendations for the Minister, the CAS or the residential licensee.

Quiconque a des inquiétudes au sujet d'un enfant ou d'un groupe d'enfants recevant des services d'une société d'aide à l'enfance (SAE) ou au sujet d'un établissement pour enfants où un jeune a été placé par une SAE peut demander une enquête lorsque le problème subsiste après que toutes les procédures de plainte en place ont été épuisées.

Le Bureau de l'intervenant ne peut entreprendre une enquête avant que la plainte ait été traitée par le processus interne de plainte de la Société d'aide à l'enfance ou par la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF).

Après chaque enquête complétée, le Bureau de l'intervenant produit un rapport public présentant ses conclusions et ses recommandations au ministre, à la SAE ou au fournisseur de services en établissement agréé.

You may contact the Provincial Advocate for Children and Youth at/ Vous pouvez joindre le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes aux coordonnées suivantes:

ONTARIO PROVINCIAL ADVOCATE FOR CHILDREN & YOUTH / LE BUREAU DE L'INTERVENANT PROVINCIAL EN FAVEUR DES ENFANTS ET DES JEUNES

401 Bay Street, Suite 2200
Toronto, ON M7A 0A6
(416) 325-5669 or 1-800-263-2841
TTY: (416) 325-2648
Fax / Télécopier/ (416) 325-5681
advocacy@provincialadvocate.on.ca