

# MÉCANISME DE PLAINTE

**Si vous avez une plainte concernant les services que vous avez reçus de la part de la Kawartha-Haliburton Children’s Aid Society, n’hésitez pas à nous contacter. Notre organisation fait de son mieux pour offrir les meilleurs services possible aux familles, aux enfants et aux jeunes de notre communauté. En cas de problème ou de divergences de vues, nous voulons faire de notre mieux pour comprendre vos préoccupations.**

Si vous ne recevez pas de services de la Société, mais vous avez une plainte, téléphonez au bureau et demandez à parler à une directrice ou un directeur des services. Cette personne vous mettra en contact avec le membre approprié du personnel qui entendra votre problème. Il est possible que la totalité du processus interne d’examen ne vous soit pas offerte.

Si vous recevez des services de la part de la Société, assurez-vous d’avoir parlé d’abord du problème à votre travailleuse ou travailleur et lui avoir donné l’occasion de régler votre problème.

Notre objectif consiste à vous écouter et à vous parler afin de régler vos préoccupations le plus tôt possible dans le processus de plainte. Ce mécanisme a pour but de s’assurer que vos préoccupations sont entendues de façon équitable et que des efforts raisonnables sont faits pour arriver à une solution.

## ÉTAPE 1 PARLEZ À UNE SUPERVISEUSE OU UN SUPERVISEUR

Demandez à votre travailleuse ou travailleur le nom de son superviseur. Prenez contact avec la superviseuse ou le superviseur pour lui parler de vos préoccupations. Demandez une réunion pour pouvoir discuter du problème en personne. N’hésitez pas à vous faire accompagner par un ami ou un conseiller lors de cette réunion ou de toute autre réunion tout au long du processus. Vous pouvez également vous faire accompagner d’un représentant de votre bande ou communauté autochtone, le cas échéant. Soyez prêt à fournir une explication claire du problème. La superviseuse ou

le superviseur souhaitera bien comprendre le problème pour tenter d’arriver à une solution. Vous aurez des nouvelles de la superviseuse ou du superviseur dans les sept (7) jours et une lettre contenant sa réponse vous sera envoyée.

## ÉTAPE 2 PARLEZ À UNE OU UN RESPONSABLE

Si vous n’êtes pas satisfait de la réponse de la superviseuse ou du superviseur, demandez un rendez-vous avec son ou sa responsable afin qu’il ou elle puisse essayer de résoudre la plainte. Cette personne voudra savoir en quoi consiste votre plainte, afin qu’une solution puisse être trouvée. Vous recevrez dans les sept (7) jours une lettre contenant le résultat de votre discussion.

## ÉTAPE 3 COMITÉ INTERNE D’EXAMEN DES PLAINTES

Si vous n’êtes pas satisfait de la réponse du ou de la responsable, vous pouvez demander une audience auprès du comité interne d’examen des plaintes de la Société. Dans la réponse écrite du ou de la responsable, vous recevrez un document du ministère intitulé « Plainte officielle au comité interne d’examen des plaintes d’une société ». Ces documents sont également disponibles dans le vestibule. Vous devrez le remplir et le soumettre au bureau de la directrice générale. La directrice générale prendra les dispositions nécessaires pour que vous puissiez présenter votre plainte au comité interne d’examen des plaintes. Elle fournira au comité un résumé écrit de votre plainte et des efforts faits pour régler la situation. Vous recevrez une copie du résumé. Le comité interne d’examen des plaintes déterminera si les politiques et les procédures de la Société ont été bien suivies et il tentera de trouver une solution à votre préoccupation, si possible.

Vous recevrez dans les quatorze (14) jours de la réunion une lettre contenant la réponse du comité interne d’examen des plaintes. Si aucune solution n’a été trouvée, les options permettant un examen supplémentaire de votre plainte hors de la Société vous seront fournies.

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

Vous pouvez demander à la Commission de révision des services à l’enfance et à la famille d’étudier votre plainte si elle satisfait un des critères suivants :

### VOUS AFFIRMEZ QUE NOTRE ORGANISME :

- a refusé de traiter une plainte;
- n’a pas répondu à votre plainte dans les délais requis;
- n’a pas respecté le mécanisme de plainte décrit dans la présente brochure;
- ne vous a pas donné l’occasion de vous faire entendre concernant une décision qui affecte vos intérêts ou vos préoccupations relativement aux services que vous avez reçus;
- ne vous a pas fourni les motifs d’une décision qui affecte vos intérêts.

Si vous avez des questions concernant le contenu de votre dossier ou les renseignements qui y figurent, vous devrez prendre contact avec notre équipe centrale de dépistage et demander une correction de votre dossier conformément à la partie 10 de la LSEJF.

Votre demande d’examen par la Commission de révision des services à l’enfance et à la famille doit être faite par écrit, sur le formulaire prescrit accessible par l’entremise de la Commission.

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

1075 Bay Street, 7e étage, Toronto (Ontario) M5S 2B1  
416 327-4673 ou 1 888 728-8823  
ATS : 416 327-9247 | Téléc. 416 327-0558  
[www.cfsrb.ca](http://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@khcas.on.ca](mailto:hr@khcas.on.ca).

**705-743-9751 | 1-800-661-2843 | [khcas.on.ca](http://khcas.on.ca)**

# THE COMPLAINT PROCESS

If you have a complaint about the services you have received from the Kawartha-Haliburton Children’s Aid Society, we would like to hear from you. Our 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 understand your concerns.

If you are not receiving services from the Society but have a complaint, call the office and ask for the Protection Manager. They will put you in touch with the appropriate staff member to hear your concern if they are not the most appropriate person. The full internal review process may or may not be available to you.

If you are receiving services from the Society, please make sure that you have talked with your worker about the problem and have given them an opportunity to address your concerns.

Our goal is to listen and talk with you so we can work through the concerns as quickly as possible.

## STEP 1 SPEAK WITH A SUPERVISOR

Ask your worker for the name of their supervisor. Contact the supervisor with your concerns. You have the option of sharing your worries over the phone or in person. Feel free to bring a supportive friend or advisor to this or any other meeting throughout the process. You can also bring a representative of your Band or Indigenous community, if applicable. Be prepared to give a clear explanation of the problem. The supervisor will want to thoroughly understand the issue so that they can try to find a solution. You will hear back from the supervisor within seven (7) days, and a letter will be sent to you with their response.

## STEP 2 SPEAK WITH A MANAGER

If you are not satisfied with the response of the supervisor, ask for an appointment with their Manager in order that they can try and resolve your complaint. They will want to know what your complaint is about and do their best to find a resolution. A letter will be mailed out to you within 7 days of your meeting. The letter will summarize your concerns as well as the outcome from your discussions.

## STEP 3 SPEAK WITH THE DIRECTOR OF SERVICE

If you continue to be unsatisfied with the response after speaking with a Manager, you may request a meeting with the Director of Service. The Director will not meet with you until you have gone through all the other steps. It is very important that you do not try to skip steps within the process. Once you and the Director have discussed your concerns, a letter will be sent to you within 7 days summarizing your concerns and advising of the outcome of your meeting.

## STEP 4 INTERNAL COMPLAINTS REVIEW PANEL

If you are not satisfied with the response from a Manager, you may request a hearing from the Society’s Internal Complaints Review Panel. In the written response from the Manager, you will receive a Ministry document entitled “Formal Complaint to a Society’s Internal Complaints Review Panel (ICRP)”. These documents are also available in the lobby of the Society offices. You will need to fill this out and submit it to the office of 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 Society policies and procedures

were properly followed and will attempt to reach a solution to your concern, if possible.

You will receive a letter within fourteen (14) 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.

If you have concerns regarding the content or information in your file then you will need to contact our Central Screening Team and request a correction of your records according to Part 10 of the CYFSA

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](http://www.cfsrb.ca)

You may contact the Ontario OMBUDSMAN at: Vous pouvez prendre contact avec l’Ombudsman de l’Ontario aux coordonnées suivantes:

### ONTARIO OMBUDSMAN / OMBUDSMAN DEL’ONTARIO

483 Bay Street  
10th floor, South Tower  
Toronto, ON M5G 2C9

Toll-free (inside Ontario only): 1-800-263-1830  
Outside Ontario: 416-586-3300  
TTY (teletypewriter): 1-866-411-4211  
Fax : 416-586-3485  
Email: [info@ombudsman.on.ca](mailto:info@ombudsman.on.ca)

483, rue Bay

10<sup>e</sup> étage, Tour Sud

Toronto (Ontario) M5G 2V9

Sans frais (en Ontario seulement) 1 800 263-1830

De l’extérieur de l’Ontario : 416 586-3300

ATS: 1 866 411-4211

Télécopieur : 416 586-3485

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

