

Mission

La Société catholique de l'aide à l'enfance de Toronto s'engage à proposer des services sociaux visant à protéger les enfants et à renforcer la vie de famille pour le compte de la communauté catholique.

Valeurs et principes:

- La dignité humaine
- L'intégrité et le courage de prendre position
- Les partenariats et le travail d'équipe
- Les différences culturelles, raciales et individuelles
- L'excellence professionnelle

La Société catholique de l'aide à l'enfance de Toronto
Bureau principal: 26 rue Maitland, Toronto, ON M4Y 1C6
Tél : 416-395-1500 (service disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine)
Télécopie : 416-395-1581

Services de bien être à l'enfance - Sud
Services d'accueil
900 rue Dufferin , Suite 219
Toronto, ON M6H 4B1

Services de bien être à l'enfance -
Nord-ouest
30 avenue Drewry
Toronto, ON M2M 4C4

Services de bien être à l'enfance - Est
Services des ressources
Services de l'enfance et de la jeunesse
1880 chemin Birchmount
Toronto, ON M1P 2J7

Fondation Hope for Children
26 rue Maitland
Toronto, ON M4Y 1C6

For the Love
of Children



*Vous avez le droit de faire
connaître vos préoccupations*

Préposé au bien être à l'enfance : _____

Numéro de téléphone : _____

Superviseur du préposé au bien être à l'enfance : _____

Numéro de téléphone : _____

Succursale : _____

Numéro d'urgence en dehors des heures d'ouverture : 416-395-1500

Si vous avez des questions sur les processus de résolution à la SCAE, veuillez appeler au 416-395-1500 et demander de communiquer avec le responsable des plaintes de clients, ou envoyez un courriel à ClientResolutions@torontoccas.org.

www.torontoccas.org

La Société catholique de l'aide à l'enfance de Toronto (SCAE) s'engage à offrir les meilleurs services possible aux enfants et aux familles dont elle s'occupe. Si vous avez des préoccupations au sujet des services que vous avez demandés ou reçus de la SCAE, nous voulons collaborer pour y répondre.

Nous vous encourageons à travailler avec votre équipe de service afin de résoudre les problèmes très tôt. Si vous ne pouvez pas résoudre votre problème avec votre travailleur, la procédure suivante est disponible pour vous :

Processus informel

Discutez avec le superviseur

Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre votre problème avec votre travailleur, vous devriez en discuter avec le superviseur de votre travailleur, soit par téléphone, soit lors d'une réunion.

Discutez avec le directeur de la succursale

Si vous n'êtes pas satisfait que votre préoccupation a été résolue après discussion avec le superviseur, vous pouvez demander une réunion avec le directeur de la succursale où votre travailleur est employé. Le directeur collaborera avec le personnel de la succursale et vous-même afin de résoudre vos problèmes, que ce soit lors d'une rencontre avec vous en personne ou en discutant avec vous au téléphone. Le travailleur et le superviseur peuvent également être présents à la réunion. Si vous le souhaitez, vous pouvez amener quelqu'un pour vous soutenir lors de toute discussion concernant vos préoccupations.

Procédure de plainte officielle

Déposez une plainte officielle par écrit à la Société

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre préoccupation après votre discussion avec le superviseur et le directeur de la succursale, vous pouvez déposer une plainte officielle à la SCAE. Cela doit se faire par écrit. Votre lettre peut être adressée au superviseur, au directeur de la succursale ou au directeur administratif de la SCAE.

Après que vous aurez déposé une plainte formelle par écrit, la SCAE y répondra dans les dix jours qui suivent. Dans notre réponse à votre intention, nous allons vous aviser si votre plainte peut être examinée par le Comité interne de révision des plaintes. Ce processus peut inclure une réunion avec le Comité, une réponse écrite adressant vos préoccupations et/ou accès au Comité interne de révision des plaintes. Veuillez noter que les questions qui ont été (seront) tranchées par un tribunal ne sont (seront) pas admissibles au processus de plainte officielle.

Comité interne de révision des plaintes

Le but du panel est de pouvoir régler un conflit dans l'intérêt de tous les intervenants. Si votre plainte peut être entendue par le Comité interne de révision des plaintes de la SCAE, nous allons choisir une date pour une audience en personne avec ledit comité. Cette audience doit être tenue dans les 14 jours après que vous aurez été informé qu'un comité sera formé, à moins que vous n'ayez besoin de plus de temps.

Le Comité se compose de deux cadres supérieurs qui n'ont pas été directement impliqués avec vous et votre famille, et d'une personne qui n'est pas employée par la SCAE. Au cours de l'audience, vous discuterez de votre plainte avec les membres du Comité. L'objectif du Comité est d'essayer de régler la plainte grâce à une solution qui satisfera tout le monde. Dans les 14 jours suivant la rencontre avec le Comité, le directeur administratif et vous-même recevrez, par écrit, la décision du Comité.

Si la plainte est résolue à votre satisfaction à un moment quelconque durant le processus de révision de la plainte, la SCAE vous enverra la confirmation de la résolution par écrit.

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille

À tout moment pendant ou après le processus de plainte officielle de la SCAE, vous pouvez faire une demande à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF), un organisme indépendant du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse qui est à l'écoute des inquiétudes de tous les clients de la SAE dans la Province de l'Ontario.

Pour toute information visant le processus de demande SVP visiter nos bureaux afin d'obtenir une brochure ou vous pouvez également vous rendre au site web au www.torontocas.org. **Les formulaires de demande pour la CRSEF sont disponibles en ligne à l'adresse www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/ ou par téléphone auprès du CRSEF au 416-327-4673.**

Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

Si vous êtes un voisin, un professionnel, ou toute autre personne ne recevant pas de services d'une société de l'aide à l'enfance et que vous vous faites du souci à propos des services fournis par une société de l'aide à l'enfance ou d'un foyer pour enfants, vous devriez communiquer directement avec le Bureau de l'intervenant provincial (Provincial Advocate for Children and Youth (PACY)) afin qu'ils puissent investiguer vos inquiétudes davantage.

Appelez-nous au 1-800-263-2841 ou au site web au www.provincialadvocate.on.ca.