

Demandez à l'Ombudsman



Réponses pour les fournisseurs de services

UNITÉ DES ENFANTS ET DES JEUNES
1-800-263-2841
www.ombudsman.on.ca



Qu'est-ce que l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman?

L'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman reçoit les plaintes de jeunes personnes prises en charge ou d'adultes, y compris des fournisseurs de services. Nous pouvons recevoir des plaintes en anglais et en français et en beaucoup d'autres langues.

Toute personne aux prises avec un problème concernant un service fourni en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, par exemple un service fourni par une société d'aide à l'enfance, un titulaire de permis d'établissement résidentiel (famille d'accueil et foyer de groupe), un centre de traitement en santé mentale et un établissement de détention pour adolescents, devrait contacter l'Ombudsman.

Nous pouvons examiner des problèmes d'ordre individuel et systémique et recommander des solutions constructives.

À quoi puis-je m'attendre lorsque l'Ombudsman m'appelle?

Nous évaluons toutes les plaintes et nous aiguillons les personnes vers les mécanismes en place pour une résolution rapide du problème lorsque possible.

Nous communiquons parfois avec l'organisme en question pour obtenir plus d'information. L'Ombudsman est impartial. Il n'intervient pas en faveur des personnes en particulier, mais il vise à assurer que les personnes sont traitées équitablement.

Nous réglons la grande majorité des plaintes de façon informelle. Si un règlement n'est pas possible, l'Ombudsman peut mener une enquête officielle, dégager des constats et formuler des recommandations.

Tous les organismes relevant de la compétence de l'Ombudsman doivent coopérer à ses enquêtes.

Quelles sont mes obligations en tant que fournisseur de services?

Les fournisseurs de services doivent :

- Renseigner les jeunes au sujet du bureau de l'Ombudsman et leur expliquer comment le contacter;
- Leur permettre de contacter l'Ombudsman en privé et sans délai;
- Distribuer les avis de l'Ombudsman et la documentation à son sujet et afficher ce matériel bien en vue pour que les jeunes puissent le voir.

Les sociétés d'aide à l'enfance et les titulaires de permis d'établissement résidentiel doivent également informer l'Ombudsman

1. par écrit et sans délai démesuré
2. s'ils apprennent qu'une jeune personne qui a demandé ou reçu des services dans les 12 mois qui ont précédé l'incident est décédé ou a subi des lésions corporelles graves.

Le formulaire de signalement se trouve dans la section de l'Unité des enfants et des jeunes de notre site web.

Les fournisseurs de services sont invités à nous faire part de leurs questions : vous n'avez pas besoin de déposer de plainte.

Que peut faire l'Ombudsman pour les jeunes personnes prises en charge?

L'Ombudsman peut répondre à leurs questions, les renseigner sur leurs droits, régler des problèmes ou faire enquête à leur sujet, ou les mettre en contact avec des personnes qui peuvent les aider.

Contactez-nous :

1-800-263-2841

cy-ej@ombudsman.on.ca
www.ombudsman.on.ca