



# Le Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (français)

**Date :** Octobre 2007; modifiée en mai 2008

**Objet :** **PROCÉDURE CONCERNANT LES PLAINTES**

---

## INTRODUCTION

Les tribunaux de l'enfance en difficulté de l'Ontario s'emploient à assurer un service de la plus haute qualité aux parties qui comparaissent devant eux ainsi qu'au public. La présente procédure indique de quelle manière soumettre une plainte au Tribunal.

## PROCÉDURE

1. La ou le secrétaire du Tribunal reçoit les plaintes et les commentaires du grand public ainsi que des personnes qui ont interjeté appel devant les tribunaux.
2. La ou le secrétaire du Tribunal s'assure que les plaintes et commentaires sont communiqués à la présidente ou au président au plus tard cinq jours ouvrables après la réception. Les deux présidents sont saisis des plaintes qui touchent les deux tribunaux. En l'absence de l'un d'eux, la plainte est transmise à la vice-présidente ou au vice-président.
3. Dès que la plainte a été envoyée à la présidente ou au président, la ou le secrétaire en informe la plaignante ou le plaignant et lui indique qu'une réponse lui sera communiquée dans les 30 jours suivant réception de la plainte par la présidente ou le président.
4. La présidente ou le président examine la plainte.
5. Si la plainte porte sur un membre du Tribunal, la présidente ou le président en cause en informe le membre et lui demande de fournir les explications ou éclaircissements voulus. La présidente ou le président examine ensuite les faits et décide de la façon de répondre à la plaignante ou au plaignant.
6. Si une plainte est reçue dans le cadre d'une audience portant sur un appel dont le Tribunal a été saisi, la présidente ou le président en reportera probablement l'examen et la résolution jusqu'à ce que l'audience ait pris fin, à moins que cela ne mette en jeu l'intégrité et l'impartialité de l'audience.

7. La procédure ci-dessus s'applique également lorsque la plainte vise la présidente ou le président, mais dans ce cas, la ou le ministre ou une personne déléguée se charge d'étudier le dossier.
8. La réponse à une plainte est communiquée à la plaignante ou au plaignant par la ou le secrétaire du Tribunal. S'il faut vraisemblablement plus de 30 jours pour préparer la réponse, la ou le secrétaire du Tribunal, après avoir consulté la présidente ou le président, envoie un rapport d'étape à la plaignante ou au plaignant pour lui indiquer la date probable à laquelle une réponse lui sera envoyée.
9. Si la plainte vise la ou le secrétaire des tribunaux, la présidente ou le président l'examine et décide du suivi à donner, au besoin.
10. La présidente ou le président et la ou le secrétaire s'abstiennent de divulguer les renseignements personnels et le nom de la plaignante ou du plaignant, sauf dans la mesure où cette information est nécessaire pour permettre au Tribunal d'obtenir les renseignements dont il a besoin et de formuler la réponse voulue. La personne visée par la plainte en est informée afin de pouvoir y répondre.
11. Le nombre et la nature des plaintes ainsi que leur résolution par le Tribunal sont indiqués dans le rapport annuel. Seuls les renseignements non identificatoires au sujet de la plainte peuvent être divulgués dans le but de classer les plaintes par type.
12. Cette politique n'empêche aucunement les plaignants de communiquer avec l'ombudsman de l'Ontario.

**Personne-ressource : secrétaire du Tribunal, 416 326 1356**