

Add Logo

## Politique et procédures de plainte

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

### Politique :

[PSE] assurera que les plaintes reçues par le biais de son processus de plainte interne seront documentées de façon exhaustive et avec précision. Afin de documenter une plainte, il faut s'assurer que :

- les préoccupations du plaignant sont mentionnées (p. ex. par écrit) chaque fois que possible ;
- toutes les plaintes sont enregistrées sur le formulaire de suivi de plainte ;
- l'examen et la réponse de [PSE] à la plainte sont indiqués précisément sur le formulaire relatif à l'examen annuel et la stratégie d'analyse des plaintes.

### Procédures :

#### Formulaires de plainte

1. [PSE] conservera un registre de chaque plainte reçue ; que la plainte ait été déposée de façon écrite, orale ou autre ; qu'elle ait été transmise par le biais du processus de plainte informel ou officiel et que le plaignant se soit exprimé devant un groupe, en privé ou anonymement. Les plaintes devraient être documentées le plus rapidement possible après l'incident de façon à ce que la documentation reste à jour.
2. Si la plainte est formulée oralement, [PSE] pourrait demander au plaignant de la mettre par écrit. [PSE] remettra immédiatement un formulaire de plainte au plaignant dans le format qui conviendra le mieux à son niveau de compréhension et d'alphabétisation.
3. [PSE] acceptera tous les formulaires de plainte qu'ils soient complètement ou partiellement remplis et ne retardera pas le processus d'enquête ou d'examen à cause de formulaires incomplets. [PSE] aidera l'enfant à remplir le formulaire de plainte ou trouvera rapidement une personne de soutien ou un représentant pour le faire.
4. Lorsque la plainte d'un enfant est retranscrite, [PSE] documentera les informations transmises mot à mot et ne fera pas part de son propre

## Formulaire 1 - F – Documenter une plainte

jugement, de ses présomptions, ou interprétations subjectives au sujet de celle-ci.

5. Si la plainte est reçue par le biais d'autres méthodes (p.ex. vidéo, message vocal enregistré, photos, etc.), [PSE] transmettra la plainte originale à l'individu chargé d'examiner ou d'enquêter à son sujet sous le même format. Cette personne déterminera alors si une retranscription ou des informations complémentaires sont nécessaires et décidera de la façon dont la plainte devra être documentée et conservée.

### Formulaire de suivi de plainte

1. Toutes les plaintes au sujet d'une allégation de violation des droits des enfants, de la non-conformité à la législation ou de préoccupations ayant trait à la non-conformité aux politiques et aux pratiques de [PSE] seront documentées dans le formulaire de suivi de plainte par la personne nommée pour traiter la plainte.
2. Le type de plainte formulée, le ou les problèmes soulevés, les personnes impliquées, les solutions proposées, les mesures prises, la politique et les procédures applicables, ainsi que le délai nécessaire à la résolution de la plainte seront indiqués sur le formulaire de suivi de plainte.
3. Le formulaire de suivi de plainte sera conservé en toute sécurité par [PSE] et seuls des membres du personnel désigné y auront accès. Les informations inscrites sur le formulaire de suivi de plainte demeureront confidentielles, à moins que la loi exige de [PSE] qu'il divulgue l'information.
4. Le formulaire de suivi de plainte sera conservé afin d'être analysé pour déterminer des thèmes, ou des tendances en ce qui concerne les plaintes, une mesure qui, à terme, pourrait permettre de révéler des problèmes relatifs aux services, aux pratiques ou aux politiques de [PSE].
5. Le formulaire de suivi de plainte sera utilisé pour remplir le formulaire d'examen annuel et de stratégie d'analyse des plaintes afin de pouvoir ensuite aborder les questions au sujet desquelles des mesures devront être prises et des modifications introduites pour améliorer les services et prévenir que les mêmes plaintes se répètent.

### Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes

1. L'objectif de l'examen annuel et de la stratégie d'analyse des plaintes est de démontrer et de traduire la volonté de [PSE] de surveiller l'efficacité de ses prestations de services, le contrôle de la qualité et l'utilisation des ressources

## Formulaire 1 - F – Documenter une plainte

ainsi que d'encourager l'amélioration de ses services, de ses pratiques et de ses politiques.

2. Une fois par an, la direction et le personnel de [PSE] se réuniront officiellement pour revoir les formulaires de suivi de plaintes afin d'y rechercher des points communs et des tendances. À cette occasion, le nombre de plaintes reçues, les individus qui ont déposé les plaintes, les types de plaintes, leurs résultats, les services d'intervenants ou les représentants communautaires impliqués, le respect des délais fixés, les solutions suggérées ou les modifications recommandées et l'efficacité générale des processus de plainte et d'enquête de même que leurs résultats seront analysés.
3. Les tendances et les thèmes des plaintes ainsi que les solutions des années précédentes seront discutés en prenant en considération la législation, les meilleures pratiques et les pratiques anti-opprimantes.
4. À l'occasion de cette réunion, [PSE] déterminera et documentera également les domaines de prestations nécessitant une amélioration ainsi que les mesures à prendre pour effectuer les changements nécessaires.
5. S'il y a des plaintes relatives à des questions de race, culture, religion, orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre ou d'autres formes de discrimination, le [PSE] devrait envisager d'inviter le ou les représentants communautaires appropriés à la réunion d'examen annuel et de stratégie d'analyse de plaintes.
6. Un plan d'action sera élaboré par [PSE] pour garantir de meilleures dispositions futures ainsi qu'une amélioration des services fournis aux enfants et à leurs familles. Tous les plans d'action seront mis en œuvre, supervisés et révisés par un ou des membres du personnel désignés par [PSE].

Références : « Quelque chose me préoccupe » : Formulaire de plainte adapté aux enfants, formulaire 4

Formulaire de plainte (jeune/professionnel/employé/parent), formulaire 5

Formulaire de suivi de plainte, formulaire 8

Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes, formulaire 9