

Nom de l'organisation  
Coordonnées

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Informations destinées aux  
enfants, tuteurs légaux et  
autres individus soucieux

Être  
entendu

Être  
respecté

## Qui d'autre puis-je contacter ?

- Vous pouvez parler à un membre de l'une de ces agences. Il :
- vous fournira des précisions au sujet de vos droits et responsabilités ;
  - vous aidera à déposer une plainte auprès de votre foyer ;
  - vous soutiendra pendant la durée du processus de plainte.

Travailleur d'une SAE  
Nom : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_  
Numéro téléphone : \_\_\_\_\_

Représentant de la diversité  
Nom : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_  
Numéro téléphone : \_\_\_\_\_

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes  
Nom : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_  
Numéro téléphone : \_\_\_\_\_

Député  
Nom : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_  
Numéro téléphone : \_\_\_\_\_



Formulaire 2

Être soutenu

Nous pouvons  
téléphoner au  
Bureau de  
l'intervenant  
provincial

pour vous, en votre  
nom et avec votre  
permission, leur  
transmettre vos  
préoccupations et organiser  
une rencontre avec eux.

Être  
valorisé



### Comment puis-je exprimer un souci ou une plainte ?

*Soucis ou plaintes peuvent être traités **informellement** (résolution du problème ou de la présentation par le biais de la discussion sans avoir à passer par une enquête) ou **officiellement** (une plainte écrite fera l'objet d'une enquête qui sera menée par notre programme en établissement ou par une agence extérieure. L'enquête vérifiera s'il y a eu violation des politiques et/ou de vos droits).*

Les plaintes peuvent être faites en personne, par écrit ou par téléphone. Vous pouvez exprimer vos préoccupations ou vos plaintes en privé, lors d'une réunion de groupe/pensionnaires, grâce à la boîte de suggestions ou anonymement.

### Et si j'ai besoin d'aide pour exprimer une préoccupation ou une plainte ?

Votre foyer pourra vous trouver une personne de soutien qui vous aidera à remplir les formulaires et vous soutiendra durant tout le processus. Vous pouvez aussi demander à ce que l'information soit adaptée et prenne en compte vos besoins langagiers, votre niveau d'alphabétisation, un handicap ou vos habiletés physiques, cognitives et sensorielles. Vous pouvez demander à ce qu'un représentant de la diversité soit présent pour assurer que les services correspondent bien à vos besoins.

### Non-divulgation

Au cours de l'examen de l'enquête relatif à vos préoccupations ou votre plainte, les informations que vous fournirez demeureront aussi confidentielles que possible. Cependant, certaines informations pourraient avoir à être transmises à d'autres personnes afin de pouvoir conclure l'examen ou l'enquête et/ou de garantir votre sécurité ou la sécurité des autres.

### Que se passe-t-il une fois que j'ai porté plainte ?

Cinq jours après la fin du processus de plainte, vous serez avisé des recommandations ou des modifications suggérées. Vous ne subirez jamais de conséquence négative pour exprimer une préoccupation. Si vous n'êtes pas content en ce qui concerne le processus où le résultat et voulez poursuivre la démarche, vous pouvez aviser un travailleur de la SAE le MSEJ un représentant de la diversité votre avocat le

***Parfois, certaines situations font que nous devons nous préoccuper de la façon dont on s'occupe de vous. Cela ne revient pas à « être difficile ». Nous dire ce qui pourrait ne pas fonctionner nous donne l'occasion de savoir ce qui se passe et d'améliorer la façon dont on s'occupe de vous.***

Vous pouvez exprimer une préoccupation ou déposer une plainte si :

- vous **n'êtes pas d'accord** avec un service,
- vous n'êtes **pas satisfait** d'un service,
- vous êtes **préoccupé** au sujet de la façon dont un autre pensionnaire, un membre du personnel ou un membre de la communauté vous a traité,
- vous pensez que **certaines choses qui devraient vous être fournies** ne le sont pas,
- vous avez un problème ou une **opinion différente** au sujet de votre plan d'intervention.

### Comment puis-je me plaindre ou exprimer mes préoccupations ?

#### Première étape

Si vous vous en sentez capable, discutez de votre préoccupation ou de votre plainte avec quelqu'un à qui vous faites confiance ou avec l'autre personne concernée. Essayez de trouver une solution ensemble.

#### Deuxième étape

Demander à remplir un formulaire de plainte ou demander à quelqu'un de votre choix de vous aider à le faire. Le formulaire rempli devra être rendu à \_\_\_\_\_ □

***Cette personne considérera votre préoccupation et vous parlera de possibles solutions dans un délai de \_\_\_\_\_ jours.***

Toutes les plaintes et les solutions seront documentées. Un exemplaire sera envoyé à votre travailleur de SAE et un autre sera placé dans votre dossier.

Vous pouvez prévenir votre travailleur de SAE, son superviseur, le MSEJ, votre représentant de la diversité, votre avocat, le Bureau de l'intervenant provincial et/ou votre député provincial à TOUT moment.

### Qu'est-ce qu'une plainte ?

Se plaindre est le fait de prévenir quelqu'un lorsque la façon dont on vous traite et les expériences que vous vivez pendant que vous êtes en programme d'hébergement vous préoccupent ou lorsque vous n'êtes pas satisfaits. Vos préoccupations peuvent comprendre, sans s'y limiter, le fait que :

- vos droits ne sont pas respectés ou satisfaits ;
- vous pensez ne pas avoir été impliqué au sujet de prise de décision ou de programmation vous concernant ;
- vous ne recevez pas un service dont vous avez besoin et cela vous préoccupe ;
- vous pensez être victime de discrimination en raison de votre âge, handicap, genre, orientation sexuelle, race, croyance, religion, langue ou style de vie ;
- Dans ce foyer, votre sécurité est en danger ;
- votre éducation ou votre régime alimentaire n'est pas suivi, ou vos soins de santé ou pratiques culturelles ne sont pas respectés.

### Qui peut exprimer une préoccupation ou se plaindre ?

Toute personne recevant des services d'un programme d'hébergement où étant affectée par ces services peut exprimer une préoccupation ou déposer une plainte. Notamment :

- les enfants vivants dans l'établissement ;
- la famille ou le représentant de l'enfant ;
- le personnel ou les parents d'accueil du programme d'hébergement ;
- une personne s'intéressant à ce programme – école, agent de probation, médecins, etc. ;
- les membres de la communauté et les voisins.