

Add Logo

Politique et procédures de plainte

Approuvées le [Date](#)

Mises à jour le [Date](#)

Objectif :

L'objectif de la politique et des procédures de plaintes de [\[PSE\]](#) est de garantir que les préoccupations au sujet des droits des enfants qui nous sont confiés sont portées à notre connaissance et prises en compte de façon appropriée.

[\[PSE\]](#) a rédigé des procédures de plaintes grâce auxquelles un enfant (un groupe d'enfants) qui nous est confié, le parent d'un enfant ou toute autre personne représentant l'enfant peut déposer une plainte à notre organisation à propos de violations alléguées des droits des enfants confiés à nos soins et des conditions ou des restrictions imposées aux visiteurs.

Champ d'application :

Une plainte peut-être définie comme un mécontentement, un désaccord ou une préoccupation à propos de la qualité, de la rigueur, de la livraison – y compris de la non-livraison ou du refus de livrer – d'un service offert à un enfant ou à un groupe d'enfants par [\[PSE\]](#) ou au sujet de décisions prises par [\[PSE\]](#) ayant des répercussions sur un enfant ou des enfants qui leur sont confiés. Cela peut inclure, sans s'y limiter, des plaintes relatives à :

1. la non-conformité à la législation ;
2. la non-conformité aux politiques de [\[PSE\]](#) ;
3. les pratiques de [\[PSE\]](#).

Lorsque [\[PSE\]](#) reçoit une plainte afférente à un enfant à sa charge, cette plainte sera traitée par nos soins conformément à notre politique et à nos procédures de plainte. Toutes les plaintes reçues par [\[PSE\]](#) seront traitées avec le respect qui leur est dû et prises au sérieux.

Comme mentionné dans notre processus de plainte, [\[PSE\]](#) cherchera à résoudre la plainte déposée. Dans la plupart des cas, [\[PSE\]](#) essaiera d'abord de résoudre la plainte avec les personnes impliquées par le biais d'un examen informel. Cela signifie que [\[PSE\]](#) rencontrera les personnes impliquées pour discuter de leurs

Formulaire 1-A – Champ d'application et objectifs de la politique de plainte

préoccupations et essaiera de trouver une solution grâce à des efforts de compréhension et de médiation, en tirant des conséquences et en effectuant des changements à l'environnement physique ou à sa politique. Toute plainte nécessitant une attention particulière afin d'être résolue (par exemple, la révision d'une politique) exigera l'implication directe du directeur de [PSE].

Si une plainte ne peut pas être résolue par le biais d'un examen informel ou si un examen informel ne convient pas à la résolution de la plainte parce que celle-ci soulève de sérieuses allégations ou des enjeux systémiques, [PSE] pourrait mener une enquête officielle pour résoudre la question. Nous vous invitons à consulter notre politique et nos procédures d'enquête pour plus de précisions.

De plus, si une plainte implique des blessures ou des cas de maltraitance, des menaces de blessures ou des menaces de maltraitance, [PSE] doit immédiatement la signaler et signaler les informations sur laquelle celle-ci est fondée à une Société d'aide à l'enfance, à l'IPEJ, à la police et/ou au MSEJ en établissant un rapport d'incident sérieux/grave, tel qu'exigé par la loi. Dans de tels cas, [PSE] pourrait ne pas pouvoir traiter la plainte qui sera confiée aux autorités compétentes.