**Politique et procédures  
de plainte**

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

**Politique :**

Les enfants ont le droit d'être informés au sujet des procédures écrites de plainte de [PSE] dans un langage correspondant à leur niveau de compréhension.

Les procédures écrites de plainte de [PSE] seront expliquées à un enfant au moment de son admission, lors d'une réunion qui aura lieu au 30e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite, ou lorsque l'enfant déposera une plainte ou demandera des informations.

**Procédures :**

1. À chaque fois que [PSE] revoit ses procédures de plainte avec un enfant, celui-ci devrait être informé de ce qui suit :

* les droits des enfants qui nous sont confiés de se plaindre auprès de [PSE] ;
* la façon dont ils peuvent déposer une plainte auprès de [PSE] et notre processus de traitement des plaintes ;
* le droit d'avoir leur plainte examinée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, s'ils ne sont pas satisfaits avec le résultat de notre processus de plainte ;
* l'existence de l'IPEJ et son rôle, le fait qu'ils puissent demander de l'aide à l'IPEJ pour déposer une plainte auprès de nous ou auprès du ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse et les coordonnés de l'IPEJ ;
* la disponibilité des associations de soutien communautaire que l'enfant pourrait vouloir impliquer pour obtenir de l'assistance (p.ex. des associations représentant les Premières Nations, les Inuit et les Métis ou les personnes appartenant à des groupes multiculturels et multireligieux [ MCMR ]) ;

1. [PSE] s'assurera qu'un membre du personnel bien informé au sujet du processus de plainte communiquera les informations ci-dessus à l'enfant. Au cours de la période d’orientation qui suit une embauche, lors de leur évaluation annuelle et dès que des modifications seront apportées au processus de plainte, le [PSE] offrira des formations aux membres du personnel en ce qui concerne les droits des enfants, sa politique, ses procédures de plainte et les services d’intervention existant.
2. Afin d’expliquer notre procédure de plainte (ainsi que les informations ci-dessus) à un enfant qui nous est confié, nos employés adapteront les ressources écrites et les explications verbales de façon à toujours prendre en compte un possible handicap de l'enfant, sa langue, ses différences et/ou ses besoins culturels, cognitifs, physiques ou développementaux. En outre, lorsque nécessaire, l'information sera offerte sous d'autres formats comme des iPad, des tableaux de communication, des documents traduits, etc.
3. Si un enfant a des questions ou demande des explications au sujet de notre processus de plainte, un membre du personnel de [PSE] lui fournira alors les ressources nécessaires et lui expliquera l'information d'une manière qui est adaptée à son niveau de compréhension.
4. Notre politique et nos procédures de plaintes seront disponibles aux enfants par le biais de ressources adaptées aux enfants, comme des dépliants, des brochures et des messages publiés sur le site Internet de [PSE]. Ces documents seront rédigés dans un langage ou un vocabulaire adapté au niveau de compréhension de l'enfant et à leurs besoins particuliers. Par exemple, la brochure relative à la procédure de traitement des plaintes qui pourrait convenir à certains enfants explique le processus de plainte interne de [PSE] et indique les coordonnées de l'IPEJ, de l'Ombudsman et d'un représentant de la diversité ou de la communauté Premières Nations, Inuit ou Métis de l'enfant (le cas échéant).
5. Les informations au sujet de l'IPEJ, notamment ses coordonnées seront affichées dans un endroit central de l’établissement résidentiel de manière à ce que l'enfant puisse avoir accès aux informations relatives à leur défense sans avoir à ne rien demander aux membres du personnel.
6. [PSE] et ses employés communiqueront régulièrement et volontiers avec les enfants pour répondre à toutes leurs questions au sujet des droits des enfants et/ou à leurs plaintes.

|  |  |
| --- | --- |
| Références : | Brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, formulaire 2. |
|  | « Je voudrais en parler à quelqu'un ? Comment faire ? » : Brochure adaptée aux enfants, formulaire 3 |
|  | « Quelque chose me préoccupe » : Formulaire de plainte adapté aux enfants, formulaire 4 |
|  | Formulaire de plainte (jeune/professionnel/employé/parent), formulaire 5 |