**Politique et procédures de plainte**

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

**Politique :**

Les procédures de plainte de [PSE] doivent être examinées avec le parent de l'enfant, son tuteur ou un autre représentant dans un délai de sept jours suivant le placement de l'enfant, au 30e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite ou quand cette personne dépose une plainte ou demande des informations.

**Procédures :**

1. À chaque fois que [PSE] revoit ces procédures de plainte avec le parent d'un enfant, son tuteur ou tout autre représentant, ces derniers devront être informés de ce qui suit :
* les droits des enfants en établissement 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, son rôle et ses coordonnées ;
* la disponibilité des associations de soutien communautaire qu'ils pourraient vouloir impliquer pour obtenir de l'assistance (p.ex. un représentant des personnes appartenant à des groupes multiculturels et multireligieux [ MCMR ] ou à des communautés de Premières Nations, d’Inuit ou de Métis) ;
1. [PSE] fournira des ressources écrites relatives à notre procédure de plainte interne, notamment la brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, au parent, tuteur ou représentant. La brochure explique le processus de plainte interne de [PSE] et indique les coordonnées de l'IPEJ, de l’Ombudsman, du député et d'un représentant de la diversité ou de la communauté des Premières Nations, Inuit ou Métis de l'enfant (le cas échéant).
2. Si le tuteur ou le représentant de l'enfant change, [PSE] reverra son processus de plainte avec le nouveau tuteur ou représentant et lui fournira des ressources écrites à la première occasion.
3. [PSE] répondra à toute question au sujet de son processus de plainte et fournira les informations ou les ressources complémentaires (p. ex. formulaires de plainte, informations relatives à l'IPEJ) que le parent, le tuteur ou le représentant de l'enfant pourraient demander.
4. [PSE] fournira également les traductions ou un exemplaire traduit en français de la brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, si nécessaire.

|  |  |
| --- | --- |
| Références : | Brochure relative aux procédures de traitement des plaintes, formulaire 2. |
|  | Formulaire de plainte (jeune/professionnel/employé/parent), formulaire 5 |