

Add Logo

## 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 30<sup>e</sup> 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) ;
2. [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).

**Formulaire 1-C - Informer les parents et autres personnes concernées de la  
procédure de plainte interne  
Procédure de plainte**

3. 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.
4. [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.
5. [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