**Politique et procédures de plainte**

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

**Politique :**

[PSE] demandera à ce que l'enfant et/ou son parent, tuteur ou représentant reconnaissent par écrit que le processus de plainte leur a bien été expliqué.

**Procédures :**

1. Tout examen et réexamen réguliers (p. ex. à l'admission, au 30e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite) du processus de plainte avec l'enfant et/ou son parent, tuteur ou tout autre représentant sera complété et documenté par une attestation relative à l'examen du processus de plainte de [PSE] qui sera ensuite ajoutée au dossier de l'enfant.
2. À chaque fois que les procédures de plainte interne de [PSE] auront été réexaminées avec un enfant et/ou son parent, tuteur ou tout autre représentant et que toutes leurs questions auront été adressées, [PSE] leur demandera de lire et de signer une attestation relative à l'examen du processus de plainte.
3. L'attestation relative à l'examen du processus de plainte indiquera :

* que des ressources écrites illustrant nos procédures de plaintes ont été fournies et expliquées ;
* que les personnes présentes ont eu l'occasion de poser des questions relatives aux informations fournies et que ces questions ont été adressées de façon satisfaisante ;
* que [PSE] a fourni les coordonnées de l'IPEJ, de l'Ombudsman de l'Ontario, 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) ;
* toutes les circonstances particulières qui auraient pu limiter la compréhension de l'enfant en ce qui concerne le processus de plainte ;
* toute assistance supplémentaire qui a été offerte ou fournie à l’enfant à sa demande ;
* la personne qui est nommée comme étant le défenseur de l'enfant, si cette information est connue.

1. L'enfant et/ou le parent, le tuteur ou tout autre représentant signeront chacun un exemplaire du formulaire d'attestation relative à l'examen du processus de plainte.
2. Le membre du personnel, avec qui l'enfant ou le parent, tuteur ou tout autre représentant reverront le processus de plainte, signera également le formulaire d'attestation relative à l'examen du processus de plainte, puis, en tant que représentant de [PSE], le placera dans le dossier de l'enfant.

|  |  |
| --- | --- |
| Références : | Attestation relative à l'examen du processus de plainte (parent/représentant), formulaire 6 |
|  | Attestation relative à l'examen du processus de plainte (enfant), formulaire 7 |