**Politique et procédures de plainte**

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

**Politique :**

[PSE] est légalement tenu de recevoir et de tenter de résoudre des plaintes au sujet de questions relatives aux droits des enfants qui nous sont confiés ou à qui nous fournissons des services. Toutes les plaintes afférentes aux droits des enfants qui nous sont confiés provenant d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, du parent ou tuteur de l'enfant, d'un membre du personnel ou de toute autre personne représentant l’enfant seront acceptées.

**Procédures :**

**Comment déposer une plainte**

1. Toute personne désirant déposer une plainte au sujet des droits d'un enfant qui nous est confié ou à qui nous fournissons des services peut se plaindre oralement (p. ex. en personne ou par téléphone) ou par écrit (en utilisant nos formulaires de plainte, par courriel ou autre).
2. Les plaintes peuvent être déposées en privé à un employé du programme de [PSE], ou en groupe, à un employé du programme (par exemple au cours d'une réunion d'établissement ou d'une réunion relative au plan d'intervention) ou à tout autre moment à une personne qui transmettra la plainte à [PSE] au nom de l'enfant.
3. Si le plaignant est un enfant, une assistance immédiate pour garantir qu'il ne court aucun risque de blessures lui sera apportée.
4. Si la plainte est faite oralement, [PSE] pourrait demander à ce qu’elle soit également déposée par écrit. Une assistance sera offerte à tout enfant désirant porter plainte et une personne de soutien sera mise à sa disposition pour l'aider à écrire ses préoccupations. Le cas échéant, nous utiliserons nos formulaires adaptés aux enfants.
5. Si une plainte est reçue par écrit, nous communiquerons avec le plaignant pour accuser réception de la plainte.
6. Des formulaires de plaintes sont disponibles sur demande, sur le site Internet de [PSE] ou sur le site Internet de l'IPEJ. Tous les formulaires seront facilement accessibles et disponibles sans obstacle afin d'éviter des délais causés par l'attente de l'obtention de formulaires permettant de poursuivre le processus de plainte.

**Réception de la plainte**

1. [PSE] accusera réception de toutes les plaintes reçues par écrit dans un délai de 24 heures.
2. Une rencontre sera proposée au plaignant afin de lui expliquer le processus de plainte. Nous lui remettrons une brochure expliquant le processus de plainte et comment agir. Si le plaignant est un enfant, nous lui expliquerons le processus de plainte dans un langage adapté à son niveau de compréhension.
3. Au cours de la rencontre organisée pour discuter du processus de plainte, le [PSE] ou l'un des employés du programme expliquera ce qui suit au plaignant :

* notre processus de plainte, notamment le droit d'être protégé de possibles représailles ;
* 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 peuvent 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 qu'ils pourraient vouloir impliquer pour obtenir de l'assistance (p.ex. un représentant des Premières Nations, des Inuit et des Métis ou des personnes appartenant à des groupes multiculturels et multireligieux [ MCMR ]) ;

1. [PSE] transmettra au plaignant les coordonnées de l'IPEJ, de l'Ombudsman de l'Ontario, d'un représentant de la diversité ou des Premières Nations, des Inuit et des Métis (le cas échéant) et d’un membre du Parlement provincial.
2. Afin d'aider l'enfant à poursuivre le processus de plainte, [PSE] facilitera la communication de l'enfant avec un employé de soutien de [PSE], un intervenant (p. ex. l'IPEJ) ou un représentant de la diversité.
3. [PSE] avisera le parent de l'enfant, son tuteur ou toute autre personne ayant sa garde légale de sa plainte et du fait qu’un processus de plainte a été lancé.

**Examen de la plainte**

1. [PSE] lancera un examen informel de la plainte dans un délai de 24 heures à moins qu'un tel examen ne soit pas recommandé étant donné la gravité ou la nature systémique des allégations.
2. L'examen informel de la plainte consistera à rencontrer les parties affectées individuellement et à discuter avec elle de possibles solutions. [PSE] examinera tous les problèmes soulevés avec les parties afin d'établir et de comprendre chacun des éléments de la plainte et de discuter de possibles solutions, résolutions, négociations ou changements de pratiques. Afin que [PSE] puisse compléter le processus d’examen informel de la plainte, toutes les personnes doivent accepter de participer à des discussions informelles en ayant à l’esprit la résolution du problème.
3. Après avoir rencontré les personnes concernées, [PSE] déterminera si un plan d'action commun afin d'améliorer la situation peut être envisagé. [PSE] pourrait recommander une solution et la mettre en œuvre.
4. [PSE] conclura un examen informel de plainte et mettra une solution en œuvre (si possible) dans un délai de 10 jours ouvrés après la réception de la plainte ou dans un délai convenu par les parties.

Dans un délai de (5) jours ouvrés :

* Un représentant de [PSE] se réunira avec les parties pour discuter de la plainte et des possibles solutions, négociations ou modification de pratiques.
* [PSE] fera en sorte qu'une personne de soutien ou qu'un représentant de la diversité soit présent pour soutenir chacune des parties impliquées, si elles le demandent.
* Si possible, [PSE] décidera de mettre en œuvre un plan d'action commun approuvé par chacune des parties concernées afin de tenter d'améliorer la situation en question.

Dans un délai de (10) jours ouvrés :

* [PSE] commencera la mise en œuvre de la résolution adoptée, le cas échéant.
* Le résultat de l'examen sera transmis aux parties impliquées.
* Si à ce stade la plainte n'est pas résolue et si [PSE] doit enquêter à son sujet, l'organisation reverra son processusd'enquête officielle. En général, les enquêtes officielles ne sont entreprises qu'en dernier recours. Nous vous invitons à consulter notre politique et nos procédures d'enquête pour plus de précisions.
* [PSE] rappellera aux plaignants qu'ils peuvent demander à ce que leur plainte soit examinée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse ou à ce que l'IPEJ enquête à son propos. Les coordonnées de l'IPEJ seront transmises au plaignant.

**Non-divulgation**

1. Les plaintes reçues par [PSE] seront tenues confidentielles et les informations permettant d'identifier les parties ne seront pas divulguées à moins qu'il ne soit nécessaire de mener un examen ou une enquête au sujet de la plainte ou que la loi l'exige.

**Représailles**

1. [PSE] interdit que toutes formes de représailles (p.ex. traitement négatif, sanctions ou punition) soient engagées contre un individu qui dépose une plainte ou qui fournit des informations au sujet de préoccupations relatives aux droits des enfants qui nous sont confiés, y compris des représailles contre l'enfant en question ou contre toute autre personne ayant entrepris une enquête de [PSE] sur une plainte ou y participant.
2. Tout membre du personnel ou parent d'accueil qui prend ou qui permet à un autre enfant de prendre des mesures de représailles sera soumis à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi.
3. Les mesures de protection de [PSE] contre de possibles représailles seront expliquées au plaignant à la réception de la plainte.

**Obligation de signaler certains incidents**

1. Si la plainte déclenche une obligation de signaler l'incident (p. ex. obligation de signaler un incident sérieux/grave ou d'établir un rapport), [PSE], un membre de son personnel ou le parent d'accueil suivra immédiatement les procédures d'établissement de rapport adéquates. Dans de telles circonstances, le processus de plainte de [PSE] pourrait ne pas être approprié pour traiter la plainte.
2. Si un examen de la plainte ne peut pas être effectué par [PSE], car, de par leur nature, les allégations déclenchent une obligation de signaler la plainte et qu'en conséquence une agence de protection de l'enfance est amenée à enquêter sur la question, le plaignant sera prévenu.

**Documentation relative aux plaintes**

1. Un exemplaire de la plainte écrite sera placé dans le dossier de l'enfant.
2. [PSE] documentera la plainte dans le but de suivre toutes les plaintes et de réaliser une revue annuelle de ces dernières.
3. Si la plainte est résolue de façon informelle, le résultat de l’examen sera noté dans le formulaire relatif aux résultats des plaintes, puis sera placé dans le dossier de l'enfant.

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
|  | Formulaire de suivi de plainte, formulaire 8 |
|  | Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes, formulaire 9 |