

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Dans le but d'aider les parents utilisateurs du CPE à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts aux enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE Petit Félix s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents.

OBJECTIF :

- Favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées.
- Uniformiser les interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DE PLAINTE

- 1.1 Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité du CPE
- 1.2 Toute plainte est traitée avec diligence
- 1.3 Le CPE recueille et traite toute plainte provenant de toute personne, concernant un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le conseil d'administration
- 1.4 Toute personne peut porter plainte au CPE Petit Félix
- 1.5 Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille

2. RAISONS POUR PORTER PLAINTE AU CPE

- 2.1 Lorsque l'on constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.
- 2.2 Pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans l'installation qui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde* ou au *Règlement sur les centres de la petite enfance*.
- 2.3 Lorsqu'on a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE, ou toute personne agissant pour le titulaire du permis, manque à ses obligations ou à ses devoirs imposés par la loi ou le règlement, ou qu'il n'agit pas équitablement.

3. RAISONS POUR PORTER PLAINTE AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Lorsqu'on a des raisons de croire que le titulaire du permis du CPE manque à ses obligations ou à ses devoirs imposés par la loi sur les centres de la petite enfance ou par un de ses règlements.

4. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR UNE PLAINTE

Le conseil d'administration assure la disponibilité d'un service de traitement de plainte durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le conseil d'administration désigne la directrice générale pour recevoir et traiter les plaintes. Dans le cas où elle serait absente pour plus de 24 heures, la personne désignée à titre de remplaçante communiquera alors avec la présidence du conseil d'administration afin de traiter la plainte dans les plus brefs délais.

5. TRAITEMENT DE PLAINTE

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. La personne désignée permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

5.1 Réception de la plainte

- Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.
- Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.
- Pour toute plainte reçue, la personne désignée constitue un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.
- De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception.

- Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne remplaçante qui reçoit la plainte offre au plaignant de :
 - communiquer avec la personne désignée à un autre moment;
 - noter ses coordonnées afin que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment.
- Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (présidence ou vice-présidence). La plainte enregistrée sera acheminée sans délai à la directrice générale du CPE pour que celle-ci puisse en faire le suivi.

5.2 Examen et traitement de la plainte

- La directrice détermine la nature de la plainte afin de bien identifier qui sera en mesure de résoudre la problématique. Dans tous les cas, cette personne note sur le formulaire les résultats de son analyse et les conclusions qui en découlent afin de rapporter le tout par écrit.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE, la directrice transmet son dossier sans délai au conseil d'administration afin qu'il décide du bien-fondé de la plainte et du suivi à assurer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel du CPE, mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée.
- Il peut s'agir par exemple, d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou un membre du personnel du CPE. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à la résolution du problème.
- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel du CPE et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou à une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants, la directrice consigne la plainte par écrit et la fait parvenir au membre du personnel concerné, selon la situation et les recommandations du conseil d'administration.

6. SUIVI DE CONTRÔLE

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

À cette fin, la personne désignée procède aux correctifs nécessaires, selon la nature de l'infraction constatée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée relatera par écrit ses constatations, les acheminera au conseil d'administration qui décidera des suites appropriées.

7. RAPPORT DU TRAITEMENT DE PLAINTÉ

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE, de leur nature et de leur traitement.

8. CONSERVATION DES DOSSIERS.

Tout dossier de plainte constitué par le CPE, et tout document démontrant le suivi apporté est confidentiel et conservé sous clé. Seule la personne désignée, les personnes mandatées à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.