



Politique et procédures de gestion des plaintes

But de la politique :

- Aider les utilisateurs des services de garde à mieux comprendre leurs droits et responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants
- Encourager leur collaboration dans la transmission de plaintes.
- Favoriser un traitement de plaintes, le plus objectif possible.
- Uniformiser les interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

Définitions :

- La plainte est l'expression d'une insatisfaction liée à un préjudice, énoncée verbalement ou par écrit, à l'égard d'un service rendu, d'un comportement ou d'une décision prise par le CPE, dans le cadre de ses activités et de ses services. La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts, les délais de traitement, une erreur administrative, la conduite répréhensible d'un membre du personnel ou une maladresse dans l'exécution d'une tâche.
- Une insatisfaction est « l'état de quelqu'un qui n'est pas satisfait, qui n'a pas ce qu'il souhaite, mécontentement ».

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le centre de la petite enfance La Petite Cité recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un service de garde offert ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au centre pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte au Ministère lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

Procédures de la gestion de la plainte

- Une plainte doit être traitée dans le respect des valeurs qui guident les actions du CPE.
- Toutes les plaintes sont traitées confidentiellement.
- Toutes les plaintes doivent être traitées dans un délai raisonnable.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer les services offerts par le CPE.

- L'application de cette politique et des procédures de gestion afférentes sont des responsabilités partagées par tous les membres du personnel, de la direction, et par les administratrices du CPE.

Tous les membres du personnel du CPE sont tenus de prêter assistance à la personne qui veut formuler ou déposer une plainte.

Délais de traitement d'une plainte

Il est établi que le délai entre la réception de la plainte au CPE et l'expédition d'une réponse *écrite* au plaignant ne doit pas dépasser *30 jours*. Le plaignant sera contacté pour l'informer de la réception de sa plainte et du cheminement. La date de réception de la plainte est la date du cachet postal dans le cas d'une plainte écrite, du contact téléphonique ou de la conversation si la plainte est formulée verbalement.

Réception de la plainte

Selon la nature de la plainte, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (voir Annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la directrice expédie au plaignant un accusé de réception et/ou une invitation à venir la rencontrer, si ce dernier a fourni ses nom et adresse. La directrice peut s'adjoindre une personnes désignée par le conseil d'administration lors de la rencontre.

Le comité de gestion des plaintes

Composition

- La direction;
- Un membre du conseil d'administration;
- Un représentant du personnel du CPE.

Mandat

- Veiller à une application conforme de la politique;
- Coordonner le processus de cheminement et de traitement des plaintes;
- S'assurer du traitement équitable de toutes les plaintes reçues;
- Examiner l'ensemble des plaintes;
- S'assurer du règlement et du suivi auprès du/de la plaignant(e);
- Analyser les résultats et soumettre des recommandations à la direction, en vue d'améliorer la qualité des politiques et des services offerts;
- Préparer un rapport annuel quant au nombre et à l'objet des plaintes reçues pour présentation au conseil d'administration.

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la directrice doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la directrice note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi (voir Annexe 1).

A- Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant,

Concernant un membre du personnel ou un parent :

Après vérification, la directrice doit immédiatement le signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide *Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde* (ce guide a été publié par l'Office des services de garde à l'enfance en 1995). La directrice collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

B- Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE,

le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

C- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-ci,

le plaignant transmet le dossier à la directrice. Si la plainte concerne la directrice, le plaignant transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Selon le cas, le comité avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère.

D- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde,

a) 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 reçus (il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent et une éducatrice), le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

b) et constitue un manquement à la loi ou au règlement, ou une situation qui _____ menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la directrice _____ dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la personne concernée et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut, selon le cas :

- communiquer avec la personne concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir ;
- porter le cas au comité qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure des mesures disciplinaires.

Afin de constater la situation, la directrice peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant et avoir une entrevue avec la personne concernée.

Après la réception de la plainte, la direction convoque le comité.

Le comité

- Prend connaissance de la plainte;
- Met à jour l'information, si nécessaire;
- Analyse les faits rapportés;
- Retient ou non la plainte;
- Recherche des solutions;
- Élabore des recommandations;
- Communique les résultats de l'étude au/à la plaignant(e).

Suivi de la plainte

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi. Une procédure de mesures disciplinaires peut être enclenchée.

Rapport du traitement des plaintes

La directrice informe le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE et ce une fois par année.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.



Annexe 1

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA PETITE CITÉ.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. Identification

Date de l'objet de la plainte : _____

Heure : _____

Plainte reçue par : _____

Nom de la personne concernée par la plainte :

2. Détails de la plainte

Signature du plaignant : _____

Date : ____/____/____

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à _____

Plainte non retenue _____

Raisons : _____

Plainte retenue _____

4. Constatations

Plainte non fondée _____

Insuffisance de preuves _____

Plainte fondée _____

5. Moyens pris pour corriger la situation

6. Suivi effectué

7. Transmission au conseil d'administration : **Date :** _____
Décision :

8. Fermeture du dossier : **Date** _____

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte



Annexe 2

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA PETITE CITÉ.

CONSEILS PRATIQUES À L'INTENTION DES PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR ET TRAITER LES PLAINTES

Il n'y a pas de plainte négligeable et il n'y a pas une seule et unique façon de porter plainte. La personne désignée qui reçoit les plaintes doit aiguïser sa perception et son jugement pour tenter de cerner les intentions de son interlocuteur.

Certaines personnes vont s'adresser au CPE en demandant des informations générales sur tel ou tel aspect des services de garde. D'autres vont d'emblée formuler une plainte sur toute question qui ne les satisfait pas.

Par exemple, si au cours de la conversation la personne qui reçoit l'appel perçoit que la personne ne recherche pas seulement des renseignements de type factuel, mais qu'elle semble faire référence à une situation ou un événement précis, elle peut lui demander : «Est-ce qu'il y a quelque chose qui est arrivé que vous aimeriez porter à notre attention ?».

Si l'interlocuteur raconte un événement ou une situation qui est de la nature d'une plainte, la personne qui reçoit l'appel enregistre la plainte et en informe celle devant faire le suivi.

Souvent les parents hésitent à porter plainte, car ils craignent des représailles pour leur enfant. C'est à la personne désignée de les rassurer en leur expliquant que le nom du plaignant ne sera pas divulgué et que le CPE a le mandat de contrôler et de surveiller son personnel.

Les constatations que devra faire le CPE à la suite d'une plainte peuvent prendre diverses formes en fonction de la nature de la plainte. Par exemple, si un parent se plaint que l'éducatrice a utilisé un châtiment corporel à l'endroit de son enfant, il est évident que la plainte ne peut demeurer sous le couvert de l'anonymat, puisque la directrice, pour traiter la plainte, ne peut vraisemblablement pas constater elle-même la situation. Elle devra alors obtenir les explications de l'éducatrice sur les faits reprochés.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à l'éducatrice. Le CPE a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir lui-même des preuves pour pouvoir intervenir par la suite.

Adopté par la conseil d'administration du 30 janvier 2008

Modifié le 22 avril 2008