



Centre de la Petite Enfance Soleil Levant Bureau Coordonnateur de la garde en milieu familial Politique de traitement de plaintes

But :

Cette politique vise à définir les orientations de la corporation en matière de plaintes et à établir une procédure de traitement de plaintes afin d'assurer à l'ensemble des acteurs de la corporation (parents, employés, RSG) un traitement équitable et de qualité.

Objectifs :

- Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants fréquentant l'une ou l'autre des composantes de la corporation;
- Assurer le traitement juste et équitable des plaintes dans le respect des droits des personnes concernées et dans le meilleur intérêt des enfants et des parents;
- Traiter rapidement et prioritairement les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants;
- Apporter des solutions rapides et efficaces aux plaintes formulées favorisant ainsi la satisfaction de la clientèle.

Définition :

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service attendu ou reçu, par une personne ou son représentant et dont l'objet est relié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGÉE), à la réglementation ou à l'application d'une politique ou d'une procédure interne de la corporation du Centre de la Petite Enfance Soleil Levant.

N'est pas considérée comme une plainte :

Une demande d'information ou d'explications concernant l'application des Lois, règlements et autres politiques en vigueur;

Si une personne désire porter plainte, la politique de traitement de plainte en vigueur au CPE-BC lui est acheminée.

Dépôt d'une plainte :

Une plainte doit être confirmée par écrit via le courrier ou le courrier électronique et adressée à un membre de la direction (directrice générale ou directrice adjointe de la composante (installation Ste-Marie, installation Chantignole ou bureau coordonnateur) faisant l'objet de la plainte ou à laquelle est reliée la personne visée par la plainte. Si la plainte concerne la directrice adjointe de la composante, la personne plaignante doit s'adresser directement à la directrice générale.

Seule une plainte à l'endroit de la directrice générale sera adressée directement à la présidente du conseil d'administration par écrit et remise dans une enveloppe cachetée.

Nom de la président (e) : Karine Lapointe

La personne plaignante peut demander que sa plainte soit traitée de manière confidentielle, mais devra s'identifier auprès de la personne qui reçoit la plainte. Une plainte anonyme sera considérée comme une plainte non recevable. Les faits relatés peuvent tout de même être vérifiés si la direction le juge nécessaire.

En tout temps, le plaignant a la possibilité de porter plainte au Ministère de la Famille :

Verbalement : En communiquant avec le Bureau des renseignements :
Téléphone sans frais : 1-855-336-8568

Par écrit :

Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité
Ministère de la famille
600 rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7

Traitement de la plainte :

La directrice générale est informée de la réception de toutes plaintes.

Le traitement de la plainte sera effectué en toute confidentialité, dans le respect des personnes concernées et dans le meilleur intérêt des enfants et des parents.

La directrice adjointe présentera un compte rendu de la plainte à la directrice générale. De concert, elles décideront de la démarche de traitement choisie (qui traitera la plainte, les personnes rencontrées (personne visée, témoins, plaignant, etc.)

Suite au traitement de la plainte, un rapport final sera présenté à la directrice générale qui procèdera à l'analyse du dossier ainsi qu'à la décision finale (plainte retenue et mesures de corrections à appliquer).

Dans un cas d'incertitude, le rapport de plainte est présenté aux administrateurs aux fins de décision.

Traitement d'une plainte à l'égard de la directrice générale :

Suite à la réception d'une plainte concernant la directrice générale, le président(e) du conseil d'administration en informe les administrateurs afin de procéder au traitement de celle-ci.

Si les administrateurs le jugent pertinent, le conseil d'administration peut décider de faire appel à une ressource externe, pour un traitement plus objectif de la plainte déposée à l'égard de la directrice générale.

Délai de traitement :

La direction ou la personne désignée pour traiter la plainte *accusera réception au plaignant* par courriel ou par la poste dans les 2 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte écrite.

Le *traitement de la plainte sera entrepris* par la personne désignée dans les 10 jours ouvrables

La décision finale, les mesures entreprises, le suivi au plaignant et à la personne visée sera fait dans les 30 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Dans le cas où ces délais ne pourraient être respectés, les personnes concernées en seront informées.

Rapport au CA :

Un rapport sommaire de chaque plainte est présenté aux administrateurs de la corporation mensuellement.