



Politique de traitement des plaintes

Bureau coordonnateur

CPE Main dans la Main

Table des matières

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	3
Champ d'application	3
But de la politique	3
Fondements	3
Définition d'une plainte	3
Valeurs	3
Principes directeurs	4
Rôles et responsabilités	4

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux employées du CPE Main dans la Main et bureau coordonnateur de la garde en milieu familial, aux responsables d'un service de garde en milieu familial reconnu par ce dernier, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'aux parents.

But de la politique

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires. Elle s'inscrit à l'intérieur d'une approche qui privilégie la recherche d'un règlement concilié entre les parties. Elle vise donc, dans la mesure du possible, à favoriser l'entente entre le plaignant et la RSG ou l'employée concernée, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard de la qualité des services de garde éducatifs.

Fondements

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., chapitre S-4.1.1 art. 1) a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socioéconomique.

Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial ou par un prestataire de services de garde éducatifs, adressée à la direction générale, et dont l'objet est relié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation qui en découle ou à une norme administrative en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants;
- Fonctionnement administratif;
- Personne en relation avec le CPE Main dans la main et le bureau coordonnateur ou un prestataire de services de garde éducatifs;
- Accessibilité et continuité des services ;

Valeurs

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes sont les suivantes :

- Collaboration (soutien, respect, assistance) ;
- Impartialité (intégrité, justice, objectivité) ;
- Serviabilité (célérité, écoute, respect) ;
- Responsabilisation ;
- Conciliation.

Dans le cas d'une plainte relevant de la Loi sur la protection de la jeunesse, le plaignant est immédiatement invité à signaler sa plainte au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs énoncées à l'article 5 ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée par la plainte;
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services.
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci ainsi que du rôle de la responsable de son examen.
- Toute plainte est traitée avec célérité.
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- La personne qui porte plainte est informée, conformément à la procédure de traitement des plaintes, de l'évolution de son dossier et des conclusions de l'examen de la plainte. Il en est de même pour la personne visée par la plainte.
- Le CPE Main dans la Main et bureau coordonnateur fait connaître aux parents, à ses employées et aux RSG, la politique et la procédure de traitement des plaintes.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial, mais ne constitue pas un manquement à la Loi ou aux règlements, 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 responsable), le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la responsable concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Rôles et responsabilités

La procédure de traitement des plaintes relève des responsabilités dévolues au CPE et bureau coordonnateur. Ce dernier procédera avec diligence à l'examen des plaintes. Il agira de façon à donner l'occasion au plaignant, à la RSG ou à l'employée concernée de faire part de leurs observations au moment de l'examen d'une plainte. Il entreprendra les démarches nécessaires pour réunir les documents pertinents et recueillir les versions des faits. Il effectuera toute étude, recherche ou analyse que pourra exiger l'examen dont il communiquera les conclusions au plaignant, à la RSG ou à l'employée concernée.

Au bureau coordonnateur, le traitement des plaintes demande la collaboration de plusieurs intervenants, dont les principales responsabilités sont les suivantes :

1. Conseil d'administration

- Approuve la politique et la procédure de traitement des plaintes;
- S'assure d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Reçoit les plaintes à l'endroit de la directrice générale;
- Veille à ce que la politique soit appliquée de façon conforme et voit au règlement adéquat des plaintes examinées par le CPE et bureau coordonnateur;
- Reçoit les recommandations et les informations de la directrice générale (sauf lorsqu'elle est visée par la plainte);
- Reçoit et approuve les rapports d'examen accompagnés d'un plan de régularisation;
- Reçoit les demandes de révision des dossiers traités.

2. Direction générale

- Est responsable de l'application de la politique et de la procédure;
- Voit à ce que les RSG, les employées, le conseil d'administration et les parents soient informés de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- S'assure d'apporter l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité aux dispositions prévues à la procédure;
- Voit au traitement de la plainte. À cette fin, elle peut désigner une employée du CPE et bureau coordonnateur;
- Fournit au conseil d'administration l'information nécessaire concernant le traitement des plaintes;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

3. Employée du CPE Main dans la Main et bureau coordonnateur

- Informe le plaignant que le CPE et bureau coordonnateur a une politique et une procédure de traitement des plaintes et que l'application de celles-ci est assurée
- par la direction générale;
- Collabore à l'examen et au traitement d'une plainte à la demande de la direction générale;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

4. Responsable d'un service de garde en milieu familial

- Informe le plaignant que le CPE et bureau coordonnateur a une politique et une procédure de traitement des plaintes et que l'application de celles-ci est assurée
- par la direction générale;
- Collabore et communique efficacement avec le parent, le bureau coordonnateur et le conseil d'administration afin de maintenir une bonne entente;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

5. Parent

- Signifie son insatisfaction;
- Collabore et communique efficacement avec la RSG ou l'employée concernée afin de maintenir une bonne entente;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation lorsque visée;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires lorsque visée.

6. Plaignant

- Collabore et permet à la personne visée par la plainte d'apporter les correctifs prévus au plan de régularisation.

