



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Définition de plainte : Une plainte est *l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par la garderie*. La plainte met généralement en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements, et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- accessibilité et continuité des services;
- fonctionnement administratif;
- santé et sécurité des enfants;
- matériel éducatif;
- autre.

### Rôle et responsabilité

Le prestataire de services de garde éducatifs est le premier responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents. Il agit conformément aux lois, aux règlements et aux règles de régie interne. La responsabilité en matière de traitement des plaintes s'inscrit dans la nature du travail de la directrice générale. Cette responsabilité est partagée entre le conseil d'administration ou le comité de parents. Pour bien exercer leur rôle, les titulaires de permis doivent disposer d'une procédure de traitement des plaintes.

### Faire une plainte :

Le parent adresse tout d'abord sa plainte à la direction, il peut le faire par écrit ou de façon verbale. La direction aura alors 10 jours ouvrables pour traiter la plainte. Si la direction doit modifier un aspect qui concerne le comité consultatif de parents, elle transmettra alors un avis écrit aux membres du comité pour les aviser de traiter la plainte lors d'une rencontre extraordinaire afin de respecter le délai de traitement.

### Voici l'ordre des étapes du processus de plainte

1. La plainte est reçue et enregistrée;
2. Un accusé de réception est fourni au parent;
3. La direction décide de la recevabilité de la plainte et en informe le plaignant;
4. Le plaignant est informé de la personne qui devra traiter de la plainte (direction ou comité consultatif);
5. Dans le cas où la plainte est analysée par le comité consultatif, la direction de la garderie apporte le soutien nécessaire dans l'examen de la plainte;
6. Les résultats sont transmis au plaignant;

7. Réponses aux demandes de révision du traitement d'une plainte, le cas échéant.

**Recours possibles**

Chaque parent est reçu de façon équitable et verra sa plainte traitée dans les meilleurs délais et dans la neutralité. Toute personne peut porter plainte à notre équipe ou au Ministère de la Famille sans crainte de représailles.