



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
(FUSIONNÉE)

Document approuvé par le Conseil d'administration provisoire de la nouvelle corporation, le 27 février 2012

Copie certifiée conforme

Président(e) du Conseil d'administration

Février 2012

Préambule

Il n'y a pas qu'une seule et unique façon de porter plainte, pas plus qu'il n'y a qu'une seule et unique façon de traiter les plaintes.

Il n'y a, cependant, pas de plainte négligeable et le titulaire de permis d'un CPE doit se doter d'une procédure et d'outils lui permettant de traiter efficacement et équitablement les plaintes dont il est informé.

Le CPE s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents qui utilisent ses services.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE veut favoriser que le traitement des plaintes se fasse avec minutie, empathie, justice, célérité et discernement, tout en étant le plus objectif possible et tenter d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

I. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le personnel du CPE. L'objet de la plainte est relié à la Loi sur les services de garde, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur.

II. Valeurs entourant le traitement de la plainte

Les valeurs qui guident le traitement de la plainte se résument ainsi :

- * Collaboration (souplesse, partage, respect)
- * Solidarité (transparence, loyauté, confidentialité)
- * Serviabilité (célérité, écoute, respect)
- * Responsabilisation
- * Conciliation

III. Principes directeurs

- * Une plainte est traitée dans le respect des valeurs du CPE ainsi que des droits du plaignant et de la personne ou du service étant l'objet de la plainte
- * Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs
- * Tout membre du personnel et toute personne agissant pour le CPE sont tenus de prêter assistance à une personne qui veut formuler une plainte et doivent aussi venir en aide à celle qui désire déposer une plainte.
- * Le plaignant est informé des étapes du processus entourant le traitement de la plainte
- * Le traitement de la plainte se fait avec célérité

- * La recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties en cause est l'objectif visé par la démarche
- * Une information continue sur l'évolution du dossier est fournie au plaignant.

IV. Rôles et responsabilités du CPE l'Espièglerie

La responsabilité première du CPE est de veiller à assurer à l'enfant en garde et à son parent, des services de garde éducatifs de qualité. Par le biais du respect de ses valeurs éducatives, de son processus d'embauche, par le biais de son offre de soutien aux membres de son personnel éducateur, le CPE est en mesure de favoriser la qualité du service offert à ses usagers.

La procédure de traitement des plaintes est un outil supplémentaire à l'organisation des services. Au CPE l'Espièglerie, cette politique est empreinte de clarté et comporte un processus simple et respectant les droits des plaignants et des personnes visées par les plaintes. L'objectivité, la transparence, le respect de la vie privée et la confidentialité des informations véhiculées sont aussi parties prenantes de l'application de la procédure.

V. Dispositions générales

1. Toute personne peut porter plainte au CPE l'Espièglerie

- ◆ 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 et/ou le règlement sur les centres de la petite 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;
- ◆ Lorsqu'elle a raison de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour celui-ci manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi sur les centres de la petite enfance ou un de ses règlements;

1.1. Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

- ◆ Lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les centres de la petite enfance ou un de ses règlements.

2. Réception de la plainte

Le centre de la petite enfance l'Espièglerie assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires, soit du lundi au vendredi de 08h30 à 16h30.

À cet effet, les personnes désignées pour recevoir les plaintes sont :

- la gestionnaire principale;
- l'adjointe pédagogique en installation (en l'absence de la gestionnaire principale).

Le traitement de la plainte se fera par la direction.

Une plainte, concernant la direction du CPE, doit être déposée à l'attention du président Conseil d'administration.

3. Délai pour l'examen d'une plainte

La personne ou le secteur responsable de l'examen d'une plainte fournira, au plaignant, le résultat de l'examen dans les **10 jours** ouvrables suivant la date de réception de la plainte.

4. Rôle du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a comme mandat de voir à ce que soit effectué un suivi adéquat de toutes les plaintes reçues.

Il devra toujours être avisé des plaintes exprimées et verra à désigner une personne responsable de la gestion immédiate de ces plaintes.

VI. Tenue du dossier

Un dossier «plainte» doit être ouvert dès réception d'une insatisfaction par un client.

↳ Contenu

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte doivent être versés au dossier. Le contenu doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte.

On y retrouvera :

- * L'enregistrement de la plainte
- * Les documents remis par le plaignant, s'il y a lieu
- * La correspondance, les dépositions écrites ou les comptes rendus des rencontres
- * Le rapport d'examen de la plainte
- * La transcription des échanges verbaux
- * La transmission écrite du résultat de l'examen (réponse au plaignant)
- * Tout autre document ou formulaire.

↳ Conservation

Chaque dossier «plainte» est conservé dans un classeur barré situé dans le bureau de la direction.

VII. Catégories d'objets de plaintes

1. Accessibilité et continuité des services

- 1.1. Gestion de la liste d'attente
- 1.2. Refus d'accès à une place
- 1.3. Expulsion d'un enfant du service de garde

2. Fonctionnement administratif

- 2.1. Fiche d'inscription et d'assiduité
- 2.2. Conseil d'administration
- 2.3. Gestion du programme des places à contribution réduite
- 2.4. Mandats du CPE
- 2.5. Programme d'activités
- 2.6. Régie interne

3. Personne en relation avec un service de garde

- 3.1. Direction et/ou personnel administratif du CPE
- 3.2. Personnel éducateur

4. Santé et sécurité des enfants

- 4.1. Ratios
- 4.2. Accident ou maladie
- 4.3. Alimentation
- 4.4. Médicaments
- 4.5. Produits d'entretien et produits toxiques
- 4.6. Équipement, matériel et jeux
- 4.7. Locaux
- 4.8. Hygiène
- 4.9. Appareils de jeu et cour extérieure

VIII. Procédure de traitement des plaintes

Formulation de la plainte

Il est permis au plaignant d'exposer, verbalement ou par écrit, la nature de sa plainte.

Le personnel désigné du CPE :

- Prête assistance pour l'aider dans la formulation de sa plainte ou dans toute autre démarche qui s'y rattache
- Détermine les attentes du plaignant
- Enregistre la plainte
- Évalue l'urgence
- Évalue la nécessité de retenir ou non la plainte déposée.

Réception de la plainte

A) Écoute de la personne qui porte plainte

Le personnel désigné du CPE :

- Écoute et prend note des renseignements transmis par le plaignant
- Encourage à formuler la plainte directement auprès du service concerné
- Enregistre la plainte, si tel est le choix du plaignant
- Transmet l'information concernant la confidentialité
- Détermine si la plainte relève de la compétence du CPE.

B) Enregistrement de la plainte

Les données recueillies sont enregistrées sur le formulaire de traitement des plaintes.

- Coordonnées du plaignant
- Coordonnées du service visé par la plainte
- Date et heure de la réception de la plainte
- Les objets de la plainte
- Le degré d'urgence de la plainte
- La description des faits
- Les attentes du plaignant quant aux résultats du règlement de la plainte.

C) Analyse préliminaire de la plainte

Cette étape vise à s'assurer que la plainte peut être retenue pour examen.

Une plainte n'est pas retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivant :

- Le plaignant est dirigé vers le service de garde concerné
- Le plaignant est dirigé vers une autre instance compétente
- Le délai entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long
- La plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi
- La personne abandonne sa plainte
- La personne refuse de collaborer.

Si la plainte n'est pas retenue, le CPE doit en faire connaître les raisons au plaignant.

D) Détermination du secteur responsable de l'examen de la plainte

La nature de la plainte entraînera son examen par le secteur administratif ou le secteur pédagogique/réglementation. Si plusieurs objets sont ciblés, l'unité administrative responsable de l'examen sera déterminée en fonction de l'objet prédominant.

Cependant, lorsqu'un des objets porte sur une forme d'abus (physique, psychologique, sexuel) il est toujours considéré comme l'objet prédominant.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou autre événement de même nature subi par un enfant;

la personne désignée doit immédiatement le signaler au Centre Jeunesse de l'Estrie, conformément au processus de signalement décrit dans le guide *Négligence et mauvais traitement envers les enfants: prévention et intervention en service de garde*.

Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés, MFACF, Service de police de la région sherbrookoise, etc., quant au suivi de la plainte.

Examen de la plainte

➤Personne désignée

La direction/présidente du C.A. prend connaissance des renseignements fournis par le plaignant. Elle doit évaluer la teneur de la plainte et désigner la personne la plus apte à assurer son règlement.

➤Examen de la plainte

Une plainte formulée ne constitue pas, en soi, une preuve permettant d'établir un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à un membre du personnel ou à une personne agissant pour le CPE. Le CPE a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir elle-même des preuves pour pouvoir intervenir par la suite.

La personne désignée doit prendre connaissance des renseignements fournis par le plaignant. La personne désignée s'assure que la gestion de la plainte respecte l'esprit de la procédure : gérer l'insatisfaction, informer, soutenir et favoriser la conciliation.

➤Rapport d'examen

Au terme de l'examen, **2 résultats** sont possibles :

1. Un règlement sans mesure corrective :

Dans ce cas, cette conclusion apparaît sur le rapport et la plainte est considérée comme réglée.

2. Un règlement avec mesure corrective :

Dans ce cas, la personne responsable du dossier doit présenter, à la personne visée, ses observations et tenter de trouver une solution conjointement avec ce dernier.

Si le service ou la personne concernée reconnu(e) en infraction refuse de collaborer, un plan de soutien sera déposé et un suivi des mesures de correction sera assuré par la personne responsable du dossier.

➤ **Communication du résultat de l'examen de la plainte**

La personne responsable du dossier communique le résultat de l'examen au plaignant, au plus tard **10 jours ouvrables** après la réception de la plainte.

➤ **Demande de révision**

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen d'une plainte peut demander une révision. La demande doit se faire par écrit dans un délai de **30 jours ouvrables** après la communication du résultat de l'examen de la plainte et doit exposer les motifs qui justifient une telle demande.

➤ **Suivi et règlement de la plainte**

Le suivi des mesures de soutien est assuré par la personne responsable du dossier.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi auprès du service de garde concerné aura démontré que le plan de soutien a été effectivement réalisé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE

1. IDENTIFICATION

Date de la plainte : _____

Heure : _____

Plainte reçue par : _____

Nom et prénom du plaignant (e) : _____

Adresse :

Téléphone rés.: _____ trav.: _____

2. DÉTAILS DE LA PLAINTE

La plainte est portée contre

qui est:

- Un(e) employé(e) du CPE
- Le CPE l'Espièglerie
- un parent (spécifier le nom de l'enfant et l'adresse de sa résidence).

3. OBJETS DE LA PLAINTE

Plaignant avisé le _____

6. DEMANDE DE RÉVISION

Faite par le plaignant
Document déposé en annexe

oui ___
oui ___

non ___
non ___

7. PLAN DE SOUTIEN, S'IL Y A LIEU

8. SUIVI EFFECTUÉ

9. TRANSMISSION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Date : _____

Décision / suivi

10. FERMETURE DU DOSSIER

Date : _____

Responsable du traitement de la plainte