

Centre
de la petite enfance

L'ESSENTIEL



Politique de traitement des plaintes
du bureau coordonnateur

Septembre 2015

Préambule

L'objet de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ci-après « LSGEE » est 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.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le bureau coordonnateur (BC) a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions qui lui sont attribuées à l'article 42 de la LSGEE. Plus particulièrement, le BC a pour fonction de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Pour ce faire, le CPE-BC l'Essentiel s'est doté d'une politique et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure se veut équitable, transparente, objective et publicisée.

Le tableau des 12 étapes de la procédure de traitement des plaintes et des délais de traitement usuels est joint en annexe.

But de la politique

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement.

La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et des responsabilités du BC.
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus.
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur.
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du BC et des RSG ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.
- Toute plainte est traitée avec diligence.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).
- Le CPE-BC s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel du BC, RSG, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du BC adoptée par le conseil d'administration, ainsi que la procédure s'y rattachant.
- La personne responsable du traitement des plaintes s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE-BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

Le champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les RSG reconnues par notre BC.

Principes

Les principes qui guident le traitement de la plainte sont :

L'impartialité

- Qui est sans parti pris, juste, neutre et équitable.

La réciprocité

- Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre dans les souliers de l'autre avec objectivité.

L'exemplarité

- Action ou décision digne d'être imitée.

L'objectivité

- Se dit d'une description de la réalité (ou d'un jugement sur elle) indépendante des intérêts, des goûts, des préjugés de la personne qui la fait. Donc les jugements ne sont altérés par aucune préférence d'ordre personnel.

L'équité

- Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité.

Définition

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'une RSG et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative ou pratique en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE-BC.

Ainsi, une plainte met 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 :

- La santé, sécurité et bien-être des enfants
- Le fonctionnement administratif du service de garde en milieu familial
- Un prestataire de services de garde éducatif (RSG) ou une personne de son service.

Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial, une première démarche auprès de la RSG peut permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et de préserver le lien de confiance. C'est ce que nous appelons le premier recours.

S'il n'est pas possible d'en parler directement avec la RSG ou si le règlement offert ne satisfait pas la personne plaignante, il est possible de déposer une plainte auprès du bureau coordonnateur. C'est ce que nous appelons le deuxième recours.

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et / ou qu'un crime est commis à son endroit :

- La situation est immédiatement signalée au Directeur de la Protection de la Jeunesse (DPJ) et le CPE-BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à cet organisme dans les heures qui suivent.
- Lorsque la plainte est retenue par le DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique (art. 76 du RSGEE).
- Le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

Personnes plaignantes

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'un ancien parent utilisateur, d'un citoyen, d'un membre du personnel, d'une responsable d'un service de garde en milieu familial, etc. En tout, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service d'une RSG.

Les moyens

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne au bureau administratif du CPE-BC.

Les plaintes peuvent être déposées au :

CPE-BC L'Essentiel
161 Champagnat,
Québec, Qc
G1M 3W4

Téléphone : 418-527-8715 # 253

Télécopieur : 418-527-8810

Courriel : milieufamilial@cpeessentiel.com

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 2 jours ouvrables.

La personne responsable du traitement des plaintes est la directrice adjointe du bureau coordonnateur. En son absence, la directrice générale est d'office désignée ou désigne une autre personne de son choix pour remplacer la directrice adjointe. La directrice générale, ou, selon le cas, la personne désignée, peut alors signer tout document relatif au traitement de la plainte et poser tous les actes nécessaires pour assurer le traitement adéquat d'une ou plusieurs plaintes, en lieu et place de la directrice adjointe du bureau coordonnateur, et ce, pour la durée requise.

Rôles et responsabilités des différents intervenants

Le conseil d'administration du CPE-BC

- Adopte la politique de traitement des plaintes et veille à son application;
- Désigne une personne responsable du traitement des plaintes et son remplaçant;
- Établit un calendrier de dépôt du registre des plaintes au CA;
- Examine les demandes de révision du plaignant.

La directrice générale

- Supervise l'application de la politique et de la procédure;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure;

La directrice adjointe du bureau coordonnateur (responsable du traitement des plaintes)

- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSG, du conseil d'administration et des membres du personnel du BC.
- Assure l'application de la politique et de la procédure du traitement des plaintes;
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement (OPC, DPJ...);
- Assure un suivi du traitement de la plainte;
- Est autorisé à signer différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte (avis de consentement, accusé réception...);
- Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions au conseil d'administration ou à la direction générale;
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes et en fait part à la directrice générale;
- Transmet les rapports appropriés et présente le registre des plaintes au conseil d'administration;

Le personnel du CPE-BC

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique;
- Transmet à la directrice du bureau coordonnateur toutes plaintes en vertu de la présente politique;
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives.

La responsable de service de garde (RSG)

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents;
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus;
- Informe le plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure de traitement des plaintes;
- Collabore avec le CPE-BC à l'examen de la plainte lorsque concernée;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation lorsque nécessaire.

Le plaignant

- Est responsable de signifier d'abord à la RSG son insatisfaction;
- S'il n'obtient pas satisfaction avec la RSG, dépose une plainte auprès de la directrice du bureau coordonnateur;
- Collabore au processus de traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et à la vie privée des gens en cause.

Révision

La politique de traitement des plaintes est mise à jour au besoin.

La politique de traitement des plaintes a été adoptée par le conseil d'administration le 8 décembre 2010.

Annexe

Tableau des délais de traitement usuel des plaintes

