

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

LA PRAIRIE

**PROCÉDURE DE
TRAITEMENT DES PLAINTES**

**Adopté en 1998
Révisé en août 2008**

Dans le but d'aider les parents utilisateurs des services de garde à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le Centre de la petite enfance La Prairie se dote d'une procédure de traitement de plaintes qu'il transmet au personnel et aux divers intervenants auprès des enfants qu'il reçoit dans ses installations.

Par l'établissement de règles et balises, le CPE La Prairie veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées, de même qu'il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le titulaire d'un permis de Centre de la petite enfance doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne utilisant un service de garde, un membre du personnel ou toute personne concernée par le milieu.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis :

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'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 des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le titulaire du permis manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au Ministère Famille et Aînés :

- lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis de Centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou un de ses règlements.

PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le Centre de la petite enfance La Prairie s'assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, il désigne la directrice ou son adjointe pour recevoir et traiter les plaintes. Si ces personnes ne sont pas disponibles pour plus de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer au conseil d'administration (présidence ou vice-présidence).

TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La directrice permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

1. Réception de la plainte.

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

Si la personne désignée est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée;
- prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

2. Examen et traitement de la plainte.

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

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

la personne désignée doit immédiatement la signaler au Directeur de la Protection de la jeunesse, conformément au processus de signalement décrit dans le guide Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde (ce guide est publié par le Ministère de la Famille et de l'enfance). La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

b) Si la plainte ne relève pas de la compétence du Centre de la petite enfance le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

c) Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le Centre ou un membre du personnel de celle-ci; la personne désignée transmet le dossier sans délai au Conseil d'administration pour qu'il soit statué sur le bien fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère Famille et Aînés.

3. Suivi de contrôle.

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

À cette fin, la personne désignée procède à une ou plusieurs vérifications ou observations si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction constatée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi, en conformité avec les différentes politiques internes.

4. Rapport du traitement des plaintes.

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le Centre et de leur nature et de leur traitement.

5. Conservation des dossiers.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le Centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du Centre. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.