



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but d'aider les parents 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 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 centre de la petite enfance veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

1. Principes directeurs du traitement des plaintes

Le centre de la petite enfance recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance 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 sur les services éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services 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.

Toute personne peut porter plainte au centre de la petite enfance lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le centre de la petite enfance 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 de la **Famille** 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 éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

2. Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le centre de la petite enfance Clair-Soleil de Mascouche Inc. s'assure de la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. A cet effet, il désigne la directrice générale pour recevoir et traiter les plaintes. **Ces coordonnées sont disponibles sur le site web du CPE.** Si cette personne n'est pas disponible pour plus de 24 heures, la directrice à l'administration ou la directrice d'installation reçoit la plainte, en cas de non disponibilité, la personne qui reçoit la plainte doit l'acheminer à un membre de la direction.

Si la plainte vise la directrice générale, elle doit être transmise directement au conseil d'administration (présidence ou vice-présidence). Les coordonnées peuvent être obtenues auprès d'une directrice adjointe.

3. Traitement des plaintes

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

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

3.1 Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite 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 directrice générale 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 de la journée. Elle prend en note ses coordonnées pour que la directrice générale 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 (la directrice à l'administration, la directrice d'installation, présidence ou vice-présidence).

3.2 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) Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, par un membre du personnel,

La personne désignée procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le conseil d'administration. La procédure prévue dans l'«entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique» est appliquée.

- 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 CPE ou un membre du personnel de celui-ci, la personne désignée évalue le dossier afin de statuer 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 de la Famille.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une visite du service de garde ou avoir une entrevue avec le membre du personnel concerné.

4. Suivi de contrôle

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. À cette fin, la directrice générale, procède, si nécessaire, à une ou plusieurs visites de contrôle dépendant de la nature de l'infraction constatée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale applique les mesures disciplinaires nécessaires et en informe le conseil d'administration.

5. Rapport du traitement des plaintes

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

6. 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 clefs à la place d'affaires du CPE. Seules la directrice générale, la directrice d'installation ou la directrice à l'administration et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

CONSEILS PRATIQUES À L'INTENTION DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR ET TRAITER LES PLAINTES

Il n'y a pas de plainte négligeable et il n'y a pas une seule et unique façon de porter plainte. La personne qui reçoit la plainte doit aiguïser sa perception et son jugement pour tenter de cerner les intentions de son interlocuteur.

Certaines personnes vont s'adresser au CPE en demandant des informations générales sur tel ou tel aspect des services de garde. D'autres, vont d'emblée formuler une plainte sur toute question qui ne les satisfait pas.

Par exemple, si au cours de la conversation la personne qui reçoit l'appel perçoit que la personne ne recherche pas seulement des renseignements de type factuel, mais qu'elle semble faire référence à une situation ou un événement précis, elle peut lui demander:

"Est-ce que vous aimeriez porter à notre attention un fait précis ?"

Si l'interlocuteur raconte un événement ou une situation de la nature d'une plainte, la personne qui reçoit l'appel enregistre la plainte et en informe la personne désignée.

Souvent les parents hésitent à porter plainte, car ils craignent des représailles envers leur enfant de la part du personnel. C'est à la personne désignée de les rassurer en leur expliquant que le nom du plaignant ne sera pas divulgué.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à un membre du personnel. Le centre de la petite enfance a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir lui-même des preuves lui permettant d'intervenir par la suite.

Il est important de développer de bonnes stratégies pour recueillir des renseignements à la suite d'une plainte.

Par exemple, si la plainte porte sur le fait que les enfants regardent trop souvent la télévision (article 56), il faudra, par un questionnement approprié, vérifier le programme d'activités offert par la responsable et la place qu'occupe l'écoute de la télévision dans l'horaire d'une journée type.

