La Rose
des Vents

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE
Bureau coordonnateur

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

945, de la Mairie
Blainville (Québec)
J7C 5W2

AVANT-PROPOS

Ce document se veut un outil de référence pour les personnes responsables du traitement des plaintes du centre de la petite enfance « **CPE** ». Ce document a été inspiré d'un document de référence de l'association québécoise des centres de la petite enfance du Québec « **AQCPE** ». Ce dernier a été créé avec la collaboration de tous les membres du comité de gestion.

1. 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, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le bureau coordonnateur, ci-après « CPE/BC » a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions dévolues par le législateur à l'article 42 de la LSGEE. Il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues ainsi que tout personnel travaillant dans le CPE/BC. Pour ce faire, le CPE/BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes. Cette procédure est équitable, transparente et objective.

Le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial, il est recommandé de faire une première démarche auprès de ce dernier pour essayer de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte afin de préserver le lien de confiance. Rappelons que le service de garde est le premier responsable de la qualité.

2. OBJECTIF 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 CPE/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.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux parents de l'installation et des milieux familiaux, aux membres du personnel du CPE et BC, aux membres du CA, aux responsables de service de garde « **RSGE** », ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE/BC et des RSGE ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte ;

- Toute plainte est traitée avec diligence : Le CPE /BC favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes dans le but de maintenir un climat de travail sain ;

- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives ;

- Le plaignant, la personne faisant l'objet d'une plainte ainsi que toute autre personne visée sont traités avec impartialité ;

- 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, RSG, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE/BC adoptée par le CA ;

- La direction du CPE/BC 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.

5. 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.

6. PERSONNES PLAIGNANTES

Peuvent porter plainte : le parent utilisateur, membre du personnel, citoyen, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services offerts où la santé et la sécurité et le bien-être des enfants sont compromis.

7. DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction et dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la règlementation ou à une norme administrative 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 CPE/BC ou de la RSGE ;
- Une personne en relation avec le CPE/BC ;
- Un prestataire de services de garde éducatif (RSGE) ou une personne de son service.

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 qu'un crime a été commis à son endroit, la situation est immédiatement signalée au Directeur de protection de la jeunesse et le CPE/BC invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent. Lorsque la plainte est retenue par la DPJ, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial s'applique. (Article 76 du règlement).

Le CPE/BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle) ;

Il est à noter que si le plaignant ne veut pas porter plainte au DPJ, le CPE/BC sera dans l'obligation de porter plainte auprès de celle-ci, en lieu et place du plaignant, le tout conformément à son obligation légale, soit celle qu'a tout adulte de dénoncer des abus faits aux enfants.

8. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du CPE/BC aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel, etc.

La personne responsable du traitement de la plainte au bureau coordonnateur est Roxanne Crête Henderson au (450) 979-3366 poste 220 ou rchenderson@cpelarosedesvents.com, à l'installation La Rose des Vents : Nathalie Tremblay au (450) 979-3366 poste 117 ou ntremblay@cpelarosedesvents.com et à l'installation La Rose des Sables : Marie-Noëlle Girard ou mngirard@cpelarosedesvents.com.

En cas d'absence de ces personnes, la directrice générale est désignée pour les remplacer. Janique Duguay (450) 979-3366 poste 115 ou jduguay@cpelarosedesvents.com.

CPE La Rose des Vents (Siège social)
Installation La Rose des Vents
945 rue de la Mairie
Blainville (QC) J7C 5W2

Installation La Rose des Sables
14315 rue Guillaume-Alarie
Mirabel (QC) J7J 0C7

Bureau coordonnateur
104A-735 boul. Industriel
Blainville (QC) J7C 3V3

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 72 heures.

Si la situation exige un traitement urgent parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le CPE/BC désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale du CPE/BC, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du CPE/BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention « CONFIDENTIEL » et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration du CPE/BC.

9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration du CPE/BC

- Approuve la présente politique et veille à son application ;
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte concerne une fraude fondée ;
- Examine les demandes de révision du plaignant ;
- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE/BC ;
- S'informe des mises à jour sur le registre de plaintes.

La direction générale

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, des RSGE, du conseil d'administration et des membres du personnel ;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure ;
- Identifie les besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes ;
- Reçoit les recommandations de la personne désignée et décide des mesures à prendre ;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes ou collabore avec le conseil d'administration.

La personne responsable du traitement des plaintes

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure ;
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes ;
- Dépose le registre de traitement de plaintes au CA trimestriellement ;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;
- Assure un suivi du traitement de la plainte ;
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondances concernant le traitement de la plainte ;
- Au besoin fait un rapport, émet des commentaires ou des propositions à la DG ;

- Collabore, avec la direction générale, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes ;
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement ;
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes ;
- Prépare ou fait rapport, émet des commentaires ou des propositions à la direction générale ;
- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSGE, des membres du personnel.

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 ;
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives ;
- Collabore avec le CPE/BC à l'examen de la plainte lorsque concerné ;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation lorsque nécessaire ;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause ;
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toute plainte en vertu de la présente politique.

La responsable de service de garde

- 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 sur le traitement des plaintes et que son application est assurée par le CPE/BC ;
- 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

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction ;
- Collabore au processus du traitement de la plainte ;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

A compléter par le plaignant

Réservé à l'administration
Mettre en annexe du sommaire interne
No de la plainte

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE PLAINTE

DATE : _____ Heure : _____

Je désire formuler une plainte ou une insatisfaction à l'égard de :

Nom : _____

Adresse : _____

(Si connue)

Les coordonnées du plaignant (Facultatif, mais permet un suivi de la plainte)

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

La description des faits : (utiliser d'autres pages si nécessaire) (dates – lieux – témoins et événements)

_____

_____

_____

_____

_____

N.B. - Si l'espace est insuffisant, veuillez compléter sur une autre feuille en annexe.

Vos attentes à la suite du dépôt de la plainte :

_____

_____

_____

_____

_____

Signature

ANNEXE 2

TABLEAU DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n'invalide en aucun temps le processus.

