

Section : Politique
Numéro : P - 4
Date : décembre 2011



Adoptée par le Conseil
d'administration le : 12 décembre
2011
Résolution # C.A. 11-04-314

Modifiée par le C.A. le :

pte : Le féminin est utilisé afin d'alléger le texte.

POLITIQUE ET PROCÉDURES DE TRAITEMENTS DES PLAINTES CPE DE MATANE – INSTALLATIONS

TABLE DES MATIÈRES

	PAGES
TOUT D'ABORD, QU'EST-CE QU'UNE PLAINTÉ?	3
QUI REÇOIT LA PLAINTÉ?	3
PERSONNES POUVANT DÉPOSER UNE PLAINTÉ	3
IMPORTANT :	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	3
IMPORTANT :	3
EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	4
Examen de la plainté	5
CONCLUSION DE LA PLAINTÉ	6
SUIVI DES MESURES CORRECTIVES	6
DÉLAI POUR L'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ	6
FERMETURE DU DOSSIER	6
CONSERVATION DES DOSSIERS	6
REGISTRE DES PLAINTES	8

POLITIQUE ET PROCÉDURES DE TRAITEMENTS DES PLAINTES **CPE DE MATANE - INSTALLATIONS**

Tout d'abord, qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est une expression, **verbale ou écrite**, d'une **insatisfaction** à l'égard des services offerts par le CPE de Matane.

L'objet de la plainte relève de la Loi sur les services de garde éducatifs, de la réglementation qui en découle, d'une norme administrative ou d'une pratique en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts en rapport avec l'un ou l'autre des aspects suivants : santé et sécurité des enfants, fonctionnement administratif, la personne en relation avec le CPE de Matane.

Le but ultime d'une plainte est directement lié à l'amélioration des services.

Qui reçoit la plainte?

Le titulaire du permis désigne la direction générale du CPE de Matane pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également la directrice adjointe à titre de remplaçante au cas où la direction serait absente ou non disponible pour recevoir la plainte dans un délai de plus de 24 heures.

Si la plainte concerne le CA le plaignant doit se plaindre au ministère. Le CPE de Matane assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes aux heures d'ouverture du bureau, soit du lundi au vendredi de 8h00 et 17h00.

Personnes pouvant déposer une plainte

Toute personne, en relation avec le CPE de Matane :

- parent usager ou futur usager;
- membre du personnel;

Réception de la plainte

Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Important :

De plus, le plaignant doit savoir que s'il décide de formuler une plainte, il ne peut être en droit de demander au CPE de ne pas agir, le CPE de Matane a pour mandat d'aller vérifier ces informations, d'essayer de trouver une solution qui convient aux deux parties et d'assurer un suivi.

La confidentialité de la démarche et du dossier est préservée en tout temps. Par conséquent, l'identité du plaignant et des personnes impliquées est toujours préservée.

Examen et traitement de la plainte

Évaluation de la recevabilité

La plainte est recevable lorsque :

- la plainte a trait aux services offerts par le CPE de Matane;
- la plainte se rapporte à l'application de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, aux règlements en découlant;
- la plainte se rapporte à une norme administrative ou une pratique en vigueur;
 - le plaignant est informé sur la stratégie d'examen ainsi que sur les délais de traitement;
 - la plainte est enregistrée, à l'aide du formulaire d' « *enregistrement et suivi d'une plainte* », codifiée et inscrite au « *registre des plaintes* »;
 - un accusé de réception est envoyé au plaignant, s'il a fourni son adresse;

La plainte est non recevable lorsque :

- la plainte ne relève pas de la compétence du CPE
 - Si possible, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question et le dossier de plainte est fermé;
 - cette prise de position est inscrite au dossier à l'aide du formulaire d' « *enregistrement et suivi d'une plainte* » (*formulaires annexe 1 et registre des plaintes et communication au CA*) ainsi qu'au « *registre des plaintes* » et le plaignant est informé de la non-recevabilité de son insatisfaction;
 - un accusé de réception est envoyé au plaignant, s'il a fourni son adresse;

Autres situations :

- Plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant.
 - Dans ce cas, la situation est immédiatement signalée à la direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et le CPE invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent;
 - Dans le cas où le plaignant ne désirerait pas porter plainte, le CPE doit, de par cette loi, donner suite à la DPJ;
 - Lorsque la plainte est retenue par le DPJ, la salariée est suspendue pour mesure administrative lors du traitement de la plainte;
 - Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

Examen de la plainte

L'examen de la plainte est influencé par :

- l'urgence et l'objet de la plainte;
- la récurrence;
- les personnes visées;

L'examen de la plainte comporte certaines étapes notamment :

- **Plainte portant sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel.**
 - La personne désignée recueille des informations auprès du plaignant, du membre du personnel concerné et toutes autres personnes pouvant apporter des informations pertinentes. Elle effectue toutes les recherches nécessaires.
 - La personne désignée statue sur le bien-fondé et le suivi à faire. Elle avise le plaignant de la possibilité que la plainte soit référée au conseil d'administration ou au Ministère.
 - Si la plainte concerne la direction générale du CPE, celle-ci est transmise à la présidence du CA, qui traitera celle-ci. Si la plainte concerne le CA, la plaignante est invitée à s'adresser au bureau des plaintes du ministère.
- **Plainte portant sur un fait ou une situation constituant un manquement à la Loi ou au Règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus.**
 - Dans tous les cas, l'éducatrice est avisée qu'elle fait l'objet d'une plainte et du contenu de la plainte.
 - Afin de constater la situation et de vérifier le fondement de la plainte, la personne désignée peut, selon le cas :
 - Avoir une entrevue avec l'éducatrice concernée;
 - Avoir des entretiens supplémentaires avec le plaignant pour obtenir des renseignements supplémentaires;
 - Rencontrer ou interroger toute personne qui aurait été témoin de la situation;
 - Toute autre action nécessaire pour vérifier le fondement de la plainte;
 - À partir de ses observations, la personne désignée prend une décision sur le fondement de la plainte.

Conclusion de la plainte

Le dossier sera fermé si la plainte est jugée non-fondée.

Si la plainte est jugée fondée, selon la nature de la plainte, la personne désignée présente le registre ou dresse un rapport qu'elle dépose au conseil d'administration afin qu'une décision soit prise sur la procédure requise :

- communiquer avec la personne concernée et identifiée les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus;
- avis de manquement ou mesure disciplinaire avec des délais pour se conformer.

Si la situation est corrigée, le dossier de plainte est fermé.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée rédige un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

Dans tous les cas, la personne attirée au traitement des plaintes informe le conseil d'administration de l'évolution du dossier de plainte, à l'aide du formulaire « registre des plaintes »

Suivi des mesures correctives

La personne désignée s'assure du suivi des mesures correctives de la manière suivante :

- en s'assurant de la réalisation des mesures correctives;
- en communiquant les résultats au plaignant;
- en mettant à jour les interventions au formulaire de plainte;
- en mettant à jour le registre de plainte.

Délai pour l'examen d'une plainte

Le responsable de l'examen d'une plainte doit fournir le résultat de l'examen dans les 45 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte.

Fermeture du dossier

Si les personnes concernées par la plainte ne sont pas satisfaites des résultats, elles peuvent avoir recours dans un premier temps au conseil d'administration du Centre à la petite enfance de Matane, ensuite au bureau des plaintes du Ministère de la Famille et des Aînés et finalement au protecteur du citoyen.

Conservation des dossiers

Le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte, les notes et les renseignements recueillis lors de la plainte font partie intégrante du dossier de plainte.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE de Matane ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE.

Seuls les personnes désignées, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les rapports écrits et les décisions concernant le suivi à apporter et le suivi de contrôle sont également versés au dossier des personnes concernées.

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE PLAINTE

DATE: _____ Heure: _____

- PLAINTÉ VERBALE RECUEILLIE PAR : _____
- PLAINTÉ ÉCRITE PAR LE PLAIGNANT

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

Nom : _____

Adresse : _____

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) (date - lieux - témoins et événements) (si l'espace n')

Vos attentes à la suite du dépôt de la plainte :

Signature

SOMMAIRE interne de réception et de suivi d'une plainte

ANNEXE 2.1

Étape 2 ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ ET MOTIFS

NO. DE LA PLAINTÉ : _____

La plainte est recevable pour examen = envoyer un accusé réception

- Personnel éducateur du CPE
- Santé, sécurité et bien-être des enfants
- Application de la loi, des règlements, normes ou instructions
- Autre

La plainte est non recevable pour enquête pour la ou les raisons suivantes

- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
- La plainte est abusive, frivole ou manifestement mal fondée
- La plainte n'est pas de la compétence du CPE
- Autres

L'examen de la plainte peut être compromis pour la ou les raisons suivantes :

- La personne refuse de collaborer pleinement
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour assurer le suivi.

Exceptionnellement LA PERSONNE DÉSIGNÉE POUR TRAITER LA PLAINTÉ, CONSULTE LORS D'UN DOUTE AFIN DE L'ÉCLAIRER SUR SA DÉCISION DE TRAITER OU NON LA PLAINTÉ

_____ DES COLLABORATEURS _____ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Suite à cette consultation tenue le _____ la plainte sera

- recevable** **non recevable**

COMMENTER LA OU LES RAISONS MOTIVANT LA NON-RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ :

- AVIS DE NON-RECEVABILITÉ TRANSMIS AU PLAIGNANT
 - Verbalement
 - Par écrit (pièce jointe)

Formulaire complété par : _____ Date : _____

Signature : _____

