

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction à l'égard d'un service de garde. La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspect suivant :

Accessibilité et continuité des services

Fonctionnement administratif

Personne en relation avec le service de garde

Santé et sécurité des enfants

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le titulaire du permis du centre de la petite enfance Pomme Cannelle doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant son service de garde, un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le CPE Pomme Cannelle.

Toute personne peut porter plainte au CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans le CPE qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les centres de la petite enfance ou au Règlement sur les centre de la petite enfance, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien être des enfants qui y son reçus.

Toute personne peut porter plainte au CPE lorsqu'elle a des raison de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour ce dernier manque à une obligation ou 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 et de l'Enfance lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance.

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le CPE Pomme Cannelle assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30. Pour ce faire le CPE désigne la directrice générale du CPE pour recevoir et traiter les plaintes.

Traitement des plaintes

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

La personne désignée 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.

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 son 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 de 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.

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

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 Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

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

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-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 consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou un membre du personnel, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Suivi de contrôle.

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

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. Si des mesures disciplinaires ou administratives doivent s'appliquer, elles devront rencontrer les exigences de l'article 14 de la convention collective.

Rapport de traitement des plaintes

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

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. Seuls la personne désignée, la personne habilitée en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.