

Centre de la petite enfance



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CPE MAMIE-POM

Adaptée de la politique de traitement
des plaintes du Ministère de la Famille,
des Aînés

1. POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES AU CPE MAMIE-POM

1.1 But de la politique.

La politique vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services offerts et d'une responsabilisation de la clientèle et du personnel.

1.2 Qui peut porter plainte ?

Toute personne physique ou morale en relation avec le CPE Mamie-Pom. Il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'un employé du CPE, d'une responsable de service de garde en milieu familial (RSG) reconnue par le CPE, etc.

1.3 Définition d'une plainte.

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le CPE Mamie-Pom ou par les RSG reconnues par celui-ci. Elle peut être formulée verbalement, par écrit ou par courriel.

Les objets d'une plainte peuvent être en regard :

- d'une obligation imposée par la Loi ou par le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.
- d'une situation qui menace la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants reçus en installation ou en milieu familial.
- des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir imposé :
 - d'un membre du personnel du CPE;
 - d'une responsable de service de garde en milieu familial ou d'une personne employée par celle-ci;
 - d'une personne résidant sur les lieux du service de garde en milieu familial.

1.4 Valeurs.

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes sont les suivantes :

- collaboration (souplesse, partage, respect);
- solidarité (transparence, loyauté, confidentialité);
- serviabilité (célérité, écoute, respect);
- responsabilisation.

1.5 Principes directeurs.

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du CPE ainsi que des droits du plaignant et du membre du personnel concerné.
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Toute plainte est traitée avec célérité.
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- Le CPE fait connaître à sa clientèle et à son personnel la politique d'examen des plaintes.

1.6 Personnes désignées pour recevoir les plaintes.

Les directrices respectives, pour les quatre installations, et la direction générale, sont les personnes désignées par le CPE Mamie-Pom pour la réception et le traitement des plaintes. Le conseil d'administration est informé périodiquement de la nature et du traitement des plaintes reçues par le centre.

2. PROCÉDURES

2.1 Enregistrement d'une plainte.

La personne qui s'entretient avec le plaignant doit consigner les renseignements suivants :

- les coordonnées du plaignant et/ou de son représentant;
- la date et l'heure de réception de la plainte;
- s'il s'agit d'une plainte contre une personne, le nom de cette personne;
- le ou les objets de la plainte;
- la description des faits;
- les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte.

2.2 Recevabilité d'une plainte.

Une plainte ne peut pas être retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la plainte est communiquée de façon anonyme;
- le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long pour permettre le traitement adéquat de la plainte;

- la plainte est vexatoire ou de mauvaise foi;
- le plaignant refuse de collaborer pleinement;
- le plaignant refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen;
- la plainte n'est pas de la compétence du CPE.

Dans le cas où une plainte ne pourrait pas être retenue pour examen, une justification écrite sera acheminée au plaignant.

2.3 Traitement d'une plainte.

2.3 a) *concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subit par un enfant et impliquant un membre du personnel ou une RSG :*

Lorsque la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subit par un enfant et impliquant un membre du personnel ou une RSG, la direction générale doit immédiatement la signaler au Centre Jeunesse de la Montérégie (CJM) conformément au processus de signalement prévu. La direction générale collabore avec les représentants de cet organisme quant au suivi de la plainte. Bien que la suite de l'enquête appartienne au CJM, une plainte **retenue** par celui-ci entraînera automatiquement et immédiatement une suspension du membre du personnel ou de la RSG concernée.

2.3 b) *concernant un membre du personnel ou une RSG :*

- Lorsqu'un parent a une insatisfaction face aux services offerts par un membre du personnel ou une RSG, il est invité, dans un premier temps, à en faire part à la personne concernée.
- S'il n'a pu ou voulu lui en faire part ou n'a pas obtenu satisfaction suite à cette intervention, il peut en référer, dans le cas du personnel du CPE, au supérieur immédiat de cette personne (directrice de l'installation ou directrice générale) et dans le cas d'une RSG, à la directrice générale.

2.3 c) *concernant un membre du personnel et formulée par une RSG :*

- Lorsqu'une RSG a une insatisfaction face aux services offerts par un membre du personnel, elle est invitée dans un premier temps, à en faire part à la personne concernée.
- Si elle n'a pu ou voulu lui en faire part ou n'a pas obtenu satisfaction suite à cette intervention, elle peut en référer à la directrice générale.

2.3 d) ***concernant la direction générale :***

Lorsqu'une plainte concerne la direction générale, elle doit être acheminée par écrit au conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour d'un prochain conseil d'administration.

2.3 e) ***ne concernant pas un membre du personnel ou une RSG :***

La plainte doit être acheminée pour traitement à la directrice de l'installation concernée ou, si elle concerne le milieu familial ou le fonctionnement administratif, au directeur général.

2.3 f) ***concernant la corporation CPE Mamie-Pom :***

Toute plainte qui concerne la corporation du CPE Mamie-Pom, ou des décisions prises par son conseil d'administration, doit être dirigée, par écrit ou par téléphone, au bureau des plaintes du Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition Féminine:

Région de Montréal : (514) 873-2323
Ailleurs au Québec : 1 800 363-0310

Ministère de la Famille, des Aînés, et de la Condition Féminine
600, rue Fullum, Montréal (Québec) H2K 4S7

2.4 Délai et suivi pour l'examen d'une plainte.

- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens et des délais qui seront pris pour traiter la plainte.
- Le processus d'examen d'une plainte ne devrait pas dépasser un délai de 60 jours ouvrables. Nonobstant ce délai, ce processus doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.
- La personne qui porte plainte est informée, de façon régulière et continue, de l'évolution de son dossier et des conclusions de l'examen de la plainte.
- Suite au traitement de la plainte, un rapport écrit est envoyé au plaignant.

2.5 Conciliation.

Les directrices des installations ou la direction générale peuvent offrir leurs services dans une démarche de conciliation si la partie plaignante et la partie visée le souhaitent.

2.6 Insatisfaction quant au traitement d'une plainte.

Si la personne qui a déposé une plainte juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement, elle peut en référer par écrit au conseil d'administration. Sa requête sera alors inscrite à l'ordre du jour d'un prochain conseil d'administration.

3. CONFIDENTIALITÉ

Il est important de préciser à la personne qui porte plainte que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'elle n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées.

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer la personne le plus tôt possible. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

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 clés dans les bureaux du CPE. Seuls le directeur général, les directrices d'installation et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés.