



CPE FAMILIGARDE

*Mise à jour adoptée le 15 novembre 2023 par le conseil d'administration
résolution 23-11-8218*

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LE BC FAMILIGARDE

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES CPE/BC **FAMILIGARDE**

PRÉAMBULE

Selon l'article 1 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, l'objectif de la loi est de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs destinés aux enfants avant leur admission à l'école en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, la réussite éducative, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent des services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique. Elle a aussi comme objectif de favoriser le développement harmonieux de l'offre de services de garde éducatifs qui soit pérenne et qui tienne compte des besoins des parents, afin de faciliter la conciliation de leurs responsabilités parentales avec leurs responsabilités professionnelles ou étudiantes, ainsi que de leur droit de choisir le prestataire de services de garde éducatifs.

LOI SUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

SECTION I

CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

1. La présente loi a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs destinés aux enfants avant leur admission à l'école en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, la réussite éducative, 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.

Elle a également pour objet de favoriser le développement harmonieux d'une offre de services de garde éducatifs à l'enfance qui soit pérenne et qui tienne compte des besoins des parents, afin de faciliter la conciliation de leurs responsabilités parentales et professionnelles ou étudiante ainsi que de leur droit de choisir le prestataire de services de garde éducatifs.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité dans la loi, le Centre de la petite enfance/ Bureau coordonnateur Familigarde a un rôle de premier plan à jouer. Pour lui permettre d'atteindre l'objectif cité dans la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le CPE/BC adopte sa politique de traitement de plainte afin de permettre à toute personne de pouvoir dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en milieu familial qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatif à l'enfance, le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou toutes autres instructions de la Ministre. De plus, cette politique se veut équitable, transparente et objective.

OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique de traitement des plaintes;

- Établie une démarche visant à encadrer de façon efficace, objective, uniforme, impartiale et transparente toutes dénonciations d'une situation ou actes pouvant porter atteinte à la qualité des services de garde offerts;
- Établie les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquente le service;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- Vise à favoriser le respect des droits des personnes concernées;

CHAMPS D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux parents (présents et futurs), aux membres du personnel du bureau coordonnateur, aux responsables de service de garde (**RSGE**), aux membres du conseil d'administration ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec le CPE/BC Familigarde.

Peuvent porter plainte, tout témoin d'un événement mettant en cause la qualité de prestation de services offerts dans son ensemble.

DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le CPE/BC Familigarde et dont l'objet est lié à la Loi, à la réglementation, à une norme administrative ou à une pratique en vigueur. Elle peut donc notamment se rapporter à l'un ou l'autre des aspects suivants;

- ❖ La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- ❖ La communication / la collaboration;
- ❖ L'accessibilité aux services;
- ❖ Les activités éducatives;
- ❖ Les aspects administratifs.

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique et mental, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la santé ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit;

1. La situation doit être immédiatement signalée à la direction de la protection de la jeunesse;
2. Si la plainte déposée à la direction de la protection de la jeunesse est retenue, la procédure invoquée à l'article 76 du Règlement sur les services éducatifs à l'enfance concernant la suspension pour fin d'enquête de la personne visée s'applique;
3. Le CPE/BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte est traitée avec respect et diligence. Le CPE/BC Familigarde favorise une approche de résolution 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 et seront caviardés au besoin pour consultation.
- Le plaignant sera informé du traitement de la plainte déposée en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes.
- Le CPE/BC Familigarde s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membre du personnel, RSG, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du BC adoptée par le conseil d'administration.
- La direction du CPE/BC Familigarde informe et/ou redirige le plaignant auprès de l'organisme qui en a la juridiction, lorsque la plainte ne relève pas du CPE/BC.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice générale est la personne responsable du traitement des plaintes concernant le CPE/BC Familigarde.

En tout temps, la directrice générale peut déléguer une **personne désignée** le suivi de la procédure du traitement des plaintes à une personne qu'elle aura désignée.

Dans l'éventualité où la directrice générale est visée ou impliquée d'une quelconque manière par la plainte, celle-ci doit être formulée au président(e) du conseil d'administration.

PROCÉDURE

1. La plainte doit être consignée par écrit et doit être signée soit par la directrice générale, la personne désignée et/ou par le plaignant. Elle doit comporter une description détaillée des faits reprochés et doit désigner la ou les identifiées comme responsable desdits faits ainsi que tous les témoins.
2. La plainte doit être acheminée à la directrice générale ou à la personne désignée dans un délai raisonnable suivant le ou les événements reprochés.
3. La plainte devra être consignée au registre des plaintes par la directrice générale ou par la personne désignée.
4. La directrice générale ou la personne désignée devra s'assurer de la recevabilité de la plainte.
5. Malgré l'absence de plainte écrite, la directrice générale ou la personne désignée peut, en tout temps décider d'entreprendre la procédure de traitement et d'enquête si des motifs raisonnables de croire qu'une situation le justifiant l'exige.
6. La directrice générale ou la personne désignée devra accusée réception de la plainte ou de la non-recevabilité de celle-ci au plaignant.
7. Dépendamment des circonstances, des visites et des rencontres pourraient-être effectuées dans le but de valider la véracité potentielle des objets de la plainte.
8. La personne visée par la plainte sera rencontrée pour obtenir sa version des faits. Il est possible pour la personne identifiée de se faire accompagner lors de cette rencontre. L'accompagnateur devra toutefois limiter ses interventions et agir à titre d'observateur. Toutefois, une responsable de garde pourrait se faire représenter par une personne de son association.
9. Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées seront traités de façon confidentielle, autant que faire se peut par le B.C.
10. Après l'analyse de la plainte, des éléments recueillis et des constats des recommandations seront faites et selon le cas, seront acheminées au C.A.
11. La directrice générale ou selon le cas le conseil d'administration décide des mesures à prendre pour donner suite à une plainte fondée.

12. Une lettre sera acheminée à la personne visée par la plainte l'informant soit :
- Du prolongement de l'enquête; et/ou
 - Des articles de Loi ou de Règlement qu'elle a contrevenue et amenant à une contravention; et /ou
 - Des mesures à mettre en place; et/ou
 - De la fermeture du dossier de plainte.
13. Si des mesures doivent être mises en place, le dossier de plainte demeure ouvert jusqu'à l'accomplissement et/ou l'échéance des mesures choisies.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration

- Approuve la présente politique de traitement des plaintes et veille à son application;
- Traite toutes les plaintes mettant en cause la directrice générale;
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte visant la directrice générale est fondée;
- Examine les demandes de révision du processus;
- Assure la diffusion de la présente politique;
- Identifie la personne la mieux habilitée à traiter une plainte;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure;
- Identifie les besoins de formation liée 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 et collabore avec la direction;
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes.

La personne désignée au traitement des plaintes

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure;
- Reçoit toute plainte écrite et l'inscrit au registre des plaintes;
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilitée à collaborer au traitement;
- Examine, traite et assure le suivi du traitement de la plainte;
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement des plaintes;
- Prépare les rapports d'enquête, émet ses commentaires et recommandation à la directrice générale;
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Fourni les explications nécessaires si le dossier reste à l'étape de l'enquête plus longtemps;
- Transmet les rapports périodiques appropriés au conseil d'administration.

Le personnel du CPE

- 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;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;
- Collabore à l'application de la politique selon les exigences de la directrice générale ou de la personne désignée;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

MISE A JOUR DE LA POLITIQUE

Le CPE se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai. Il doit cependant mentionner la date de chaque mise à jour sur la présente politique et en faire sa diffusion à toutes les parties mentionnées au champ d'application de la politique.

Mise à jour adoptée le 15 novembre 2023 par le conseil d'administration résolution 23-11-8218