



CPE FAMILIGARDE

*Mise à jour adoptée le 15 novembre 2023 par le conseil d'administration
résolution 23-11-8209*

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LE CPE FAMILIGARDE



Politique de traitement des plaintes

CPE Familigarde

Installation au 840, rue Maisonneuve, Granby, Qc, J2J 2T9

Courriel : reception@familigarde.ca

Site Internet : www.familigarde.ca

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.
- Cette politique se veut équitable, transparente, objective et facilement accessible.

Diffusion de la Politique :

- Disponible sur le site Internet du CPE Familigarde au www.familigarde.ca à l'onglet « Espace parents »
- Disponible par courriel sur demande.

CHAMPS D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux parents (présents et futurs), aux membres du personnel du CPE Familigarde, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec le CPE 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 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.

1. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte est traitée avec respect et diligence. Le CPE 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 Familigarde s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membre du personnel, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE adoptée par le conseil d'administration.
- La direction du CPE Familigarde informe et/ou redirige le plaignant auprès de l'organisme qui en a la juridiction, lorsque la plainte ne relève pas du CPE.

La personne responsable pour traiter les plaintes reçues concernant l'installation est Madame Chanel Pelletier, directrice adjointe de l'installation. Cette dernière ou la personne désignée en son absence doit accueillir et traiter toute plainte recevable concernant leur service de garde, quelle que soit la personne qui la dépose.

Une plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services.

Toute personne, anonyme ou connue, peut porter plainte à la personne responsable pour dénoncer un fait ou une situation qui a cours dans le service de garde, qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) (chapitre S-4.1.1), au règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au règlement sur la contribution réduite, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

2. PERSONNE DÉSIGNÉE À RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE Familigarde assure la disponibilité d'une personne responsable à recevoir les plaintes durant toutes les heures d'ouverture de son installation.

- A) Personne responsable du traitement des plaintes de l'installation : M^{me} Chanel Pelletier, directrice adjointe de l'installation (personne A).

En l'absence de la personne responsable du traitement des plaintes de l'installation : M^{me} Chantal Santerre, directrice générale (personne B). 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.

- B) En l'absence de la personne responsable ou de sa remplaçante désignée pour le traitement des plaintes : M^{me} Annie Pouliot, directrice adjointe à l'administration (personne C) ou M^{me} Isabelle Boisvert, directrice adjointe du bureau coordonnateur (personne D).
- C) En l'absence de la personne désignée (A, B,C ou D), l'éducatrice polyvalente de début ou de fin de journée prend les coordonnées du plaignant et celui-ci est rappelé dans les plus brefs délais par une des personnes ci-haut mentionnées (A,B,C ou D).

Plainte concernant le personnel du CPE Familigarde et/ou toutes autres personnes travaillant au CPE Familigarde autres que les éducatrices :

- A) Si la plainte concerne la directrice générale, la plainte est acheminée au président(e) du conseil d'administration.
- B) Si la plainte concerne la directrice adjointe, la personne désignée pour recevoir cette plainte est la directrice générale.
- C) Si la plainte concerne le personnel éducateur, la personne désignée est la directrice adjointe de l'installation.
- D) En l'absence de l'une ou les autres personnes désignées (sauf point A), la règle au point 2 de cette présente procédure s'applique, voir « Personne désignée pour recevoir les plaintes ».

3. TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne désignée permet au plaignant :

- D'exposer la nature de sa plainte;
- D'obtenir les renseignements nécessaires;
- Déterminer si la plainte est recevable;
- Dirige vers l'interlocuteur approprié, personne ou organisme s'il y a lieu;
- Traite la plainte avec diligence;
- Lui expose le résultat des constats.

La personne désignée assure également :

- Le suivi jusqu'à la régularisation de la situation du manquement à la Loi et/ou aux règlements;
- Procède à la révision du dossier s'il y a lieu;
- Ferme le dossier.

Le traitement du dossier **EST CONFIDENTIEL** afin de préserver l'identité de la personne plaignante ainsi que la réputation de la personne visée par la plainte
Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier.

3.1 Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Cette personne n'est pas tenue de décliner son identité. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à le faire, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte, et pour lui communiquer le résultat des constats. La personne qui a reçu la plainte indiquera les délais approximatifs du traitement de la plainte. Un dossier est ouvert, numéroté et inscrit au Registre des plaintes de l'installation.

Lorsque la plainte est formulée par écrit, la personne désignée expédie à la personne plaignante un accusé de réception si celle-ci a fourni son nom et adresse ou son courriel. Si le plaignant, pour diverses raisons ne désire pas s'adresser à la personne désignée, il peut aussi s'adresser en premier recours au ministère de la Famille pour toute plainte concernant la LSGEE ou ses règlements, ou toute plainte concernant la santé et la sécurité des enfants en communiquant avec le Service des renseignements du ministère de la Famille au numéro de téléphone sans frais : **1 855-336-8568**.

3.2 Recevabilité de la plainte

Lorsque la personne désignée reçoit une plainte, celle-ci doit d'abord en déterminer la nature pour juger si elle est recevable, puis définir la stratégie à suivre pour son traitement.

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 ne traite pas la plainte elle-même; celle-ci signalera immédiatement cette plainte au **Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)** conformément à l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuel, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique.

La personne désignée collaborera avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si le DPJ n'effectue pas de vérifications complémentaires à la suite du signalement, la personne désignée pourra traiter le dossier comme une plainte.

- Plainte ne relevant pas du CPE

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

- Plainte concernant le CPE et/ou un membre du personnel

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde ou un membre du personnel de celui-ci, la personne désignée (voir information au point 2) traitera la plainte en recueillant les éléments ou les faits concrets permettant d'établir une conclusion.

- Plainte fondée ou non fondée

Une plainte peut être fondée pour le plaignant mais non démontrée ou démontrable par la personne désignée à recevoir ladite plainte. Dans ce cas, la plainte aura servi d'outil de sensibilisation ou de prévention.

- Résultat du traitement de la plainte et demande de révision

La personne désignée avise le plaignant du résultat général de ses constats et de la possibilité qui lui est offerte de demander une révision de son dossier de plainte au conseil d'administration.

À la suite du résultat du traitement de la demande de révision, il est possible que le plaignant réfère, en deuxième recours, au ministère de la Famille (MFA) (voir point 3.1 – réception de la plainte) s'il est insatisfait du traitement apporté par la personne désignée à une plainte concernant la LSGEE ou à ses règlements, ou à une plainte concernant la santé et la sécurité des enfants.

4.SUIVI ET RÉGULARISATION

Le CPE s'assurera que la situation qui a été constatée au moment du traitement de la plainte a été corrigée si elle est à l'encontre de la LSGEE et ses règlements ou si elle concerne la santé et la sécurité des enfants. Si l'allégation du plaignant n'a pu être démontrée, une attention particulière devra être portée pour qu'elle ne se reproduise pas.

5. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le conseil d'administration du CPE sera, à chaque fois, informé des plaintes reçues concernant l'installation à la rencontre régulière, si celle-ci est jugée non urgente.

S'il y avait urgence d'agir le conseil d'administration serait convoqué en réunion spéciale.

6. CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers relatifs à des plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ces plaintes sont confidentiels, numérotés et conservés dans un registre sous clé à l'installation.

Seule la personne désignée et la personne habilitée à agir en son absence ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

7. 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 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 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 habilité 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.

8. 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 23-11-8209**