



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 ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

La loi vise également à favoriser le développement harmonieux d'une offre de services de garde éducatifs pérenne, tenant compte des besoins des parents et facilitant la conciliation de leurs responsabilités parentales avec leurs responsabilités professionnelles ou étudiantes, tout en respectant 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 ce cadre, le CPE/BC (Bureau coordonnateur) Familigarde adopte la présente politique de traitement des plaintes, permettant à toute personne de signaler un fait ou une situation dans un service de garde en milieu familial qui pourrait constituer un manquement aux obligations de la Loi, du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou toutes autres directives ministérielles. Cette politique se veut équitable, transparente et objective.

OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique de traitement des plaintes a pour objectifs de :

- Encadrer de façon efficace, objective, uniforme, impartiale et transparente toutes les dénonciations pouvant porter atteinte à la qualité des services de garde;
- Définir les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes;
- Favoriser l'amélioration constante de la qualité des services;
- Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service;
- Assurer le respect de la Loi, des règlements et des normes en vigueur;
- Promouvoir le respect des droits des personnes concernées.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux :

- Parents (actuels et futurs)
- Membres du personnel du bureau coordonnateur
- Responsables de service de garde éducatifs en milieu familial (RSGE)
- Membres du conseil d'administration
- Toute autre personne faisant affaire avec le CPE/BC Familigarde

Toute personne témoin d'un événement compromettant la qualité des services peut déposer une plainte.

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 notamment se rapporter à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- La communication ou 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 mettant en danger la santé physique et mental de l'enfant, 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 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.
- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités de manière confidentielle et seront caviardés au besoin pour consultation.
- Le plaignant est informé du traitement de sa plainte conformément à la procédure.
- Le CPE/BC Familigarde s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membre du personnel, RSGE, 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 vers l'organisme ayant 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 le suivi de la procédure de traitement des plaintes à une **personne désignée**.

Dans l'éventualité où la directrice générale est visée ou impliquée de quelque manière que ce soit par la plainte, celle-ci doit être formulée auprès du ou de la président(e) du conseil d'administration.

ÉTAPES DE LA PROCÉDURE

1. La plainte doit être consignée par écrit et signée par le plaignant, la directrice générale ou la personne désignée. Elle doit inclure une description détaillée des faits, les personnes impliquées et 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 est consignée au registre des plaintes par la directrice générale ou par la personne désignée.
4. La directrice générale ou la personne désignée s'assure 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 permettent de croire qu'une situation le justifie.
6. La directrice générale ou la personne désignée doit accuser réception de la plainte ou informer le plaignant de sa non-recevabilité.
7. Selon les circonstances, des visites et des rencontres pourraient être effectuées dans le but de valider la véracité potentielle des éléments de la plainte.
8. La personne visée par la plainte sera rencontrée afin d'obtenir sa version des faits. Elle peut se faire accompagner lors de cette rencontre. L'accompagnateur devra toutefois limiter ses interventions et agir à titre d'observateur. Une responsable de service de garde peut se faire représenter par une personne de son association.
9. La confidentialité des informations est maintenue dans la mesure du possible.
10. Après analyse, des recommandations seront formulées et, selon le cas, transmises au conseil d'administration.

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 indiquant la conclusion de l'enquête, les articles de loi ou règlements enfreints, les mesures à mettre en place ou la fermeture du dossier.
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 concernant 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 collaborant 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 correspondances concernant le traitement des plaintes;
- Prépare les rapports d'enquête et émet ses commentaires et recommandations à la directrice générale;
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborant au traitement des plaintes;
- Fournit les explications nécessaires si le dossier demeure 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;
- Informe les personnes insatisfaites 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 ainsi que le droit à la vie privée des personnes concernées.

MISE A JOUR DE LA POLITIQUE

Le CPE/BC se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai. Il doit toutefois indiquer la date de chaque mise à jour sur la présente politique et en assurer la diffusion auprès de toutes les parties mentionnées dans le champ d'application de la politique.

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