



Politique de traitement des plaintes

Val-des-Monts, avril 2012

1. Introduction

La politique de traitement de plaintes concerne les parents, les enfants, les employés ainsi que la direction du centre de la petite enfance La cigale et la fourmi (CPE) de Val-des-Monts. Cette politique vise à mettre en place une procédure pour déposer et analyser les plaintes qui peuvent survenir lorsqu'une personne se sent biaisée ou n'est pas satisfaite des services et des soins donnés aux enfants.

2. Définition

Le CPE La cigale et la fourmi identifie;

- 1) La direction est le (la) directeur (trice) général(e).
- 2) L'intimé est la personne contre qui la plainte est déposée.
- 3) Le plaignant est la personne qui dépose la plainte.

3. Objectif

- 1) Dans le but d'assurer la qualité des services offerts aux enfants, le CPE s'est doté d'une politique de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel du centre et aux parents utilisateurs. La personne qui traite les plaintes a la responsabilité d'analyser les faits de manière objective et impartiale, de rédiger un rapport de vérification des faits et de remettre une décision écrite aux parties concernées.
- 2) Le CPE entendra chacune des parties, soit le plaignant et l'intimé. Notez que les plaintes anonymes ne pourront être traitées. Cette politique définit le cadre applicable pour le traitement d'une plainte.
- 3) Par l'établissement de règles et de balises, le CPE veut favoriser un traitement adéquat et objectif de toutes les plaintes formulées. De même, il interviendra dans le respect et l'intégrité des personnes visées.

4. Qui peut déposer une plainte?

Toute personne insatisfaite des services ou croyant qu'elle ou son enfant a fait l'objet de discrimination est encouragée à présenter une plainte en utilisant le formulaire fourni à l'annexe A. La source de cette discrimination ou insatisfaction peut survenir des parents, des enfants, des éducatrices ou de tout autre membre du personnel du CPE.

Il est à noter que toute personne peut également porter plainte au Ministère de la Famille et des Aînés lorsqu'elle a raison de croire que le titulaire du permis du centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses règlements.

5. Quel est le cheminement de la plainte ?

- ❑ La plainte est déposée par téléphone ou en personne auprès de la direction du CPE. Le formulaire à l'annexe « A » sera utilisé à cet effet.
- ❑ En tout temps, le conseil d'administration est saisi de l'information.
- ❑ Si la direction est absente pour plus de 24 heures la plainte doit être acheminée au coordonnateur (coordonnatrice).
- ❑ Si la plainte concerne la direction, le conseil d'administration recevra la dite plainte, qui devra être présenté par écrit en utilisant l'annexe « A ».

6. Que se passe-t-il lorsque la plainte est déposée ?

Une fois la plainte déposée, la direction s'assure de la recevabilité de celle-ci selon les critères spécifiés ci-dessous. La direction et le conseil d'administration se donne de 48 à 72 heures pour débiter l'analyse de la plainte.

Une plainte est recevable lorsque :

- ❑ La plainte est effectuée à l'égard des services offerts par le prestataire des services de garde éducatifs;
- ❑ La plainte se rapporte à l'application de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, à la réglementation qui en découle ou à une norme administrative en vigueur.

Une plainte est irrecevable lorsque :

- ❑ La plainte n'est pas de la compétence et du ressort du CPE; le plaignant sera alors dirigé vers l'instance compétente;
- ❑ Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte dépasse 4 semaines;
- ❑ La plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi;
- ❑ La personne abandonne sa plainte;
- ❑ La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

S'il y a doute quant à la recevabilité de la plainte, la direction doit transmettre cette plainte au conseil d'administration qui déterminera si la plainte doit être retenue ou non.

Lorsque la plainte concerne un employé du CPE, la direction traite cette plainte et en informe le conseil d'administration.

Si la plainte concerne la direction, le conseil d'administration traite la plainte.

7. L'évaluation préliminaire

Lorsque la direction reçoit la version de l'intimé, cette dernière est examinée et l'information est transmise au plaignant. À ce stade, la médiation entre les deux parties est privilégiée. Si la médiation échoue, la plainte fera l'objet d'une vérification plus approfondie. Le conseil d'administration est informé des démarches faites par la direction, et si besoin est, celui-ci participera au déroulement de la solution.

8. Vérification des faits

Si la plainte n'est pas réglée au stade de l'évaluation préliminaire, la direction du centre rétablit les faits et s'assure à ce que les droits des deux parties soient protégés. Des preuves seront recherchées, tant sur la position de l'intimé que du plaignant. Le centre prendra par la suite une décision à partir des faits vérifiables dont il dispose.

Notez que si la preuve est insuffisante, la direction du centre ou le conseil d'administration (selon la nature de la plainte) rejettera la plainte.

9. Rapport de la vérification des faits

Au terme de la vérification des faits, deux résultats sont possibles :

- 1) Si aucune mesure corrective n'est exigée; le rapport de la vérification des faits en fait état et la plainte est considérée comme réglée;
- 2) Dans la mesure où des correctifs s'imposent, le rapport de la vérification des faits en fait mention et la responsable du traitement de la plainte doit présenter à l'intimé ses conclusions et tenter de trouver une solution conjointement, et ce, dans le respect des différentes politiques, procédures, lois et règlements en vigueur. Dépendamment de la nature de la plainte, l'établissement d'objectifs de travail précis est la méthode privilégiée. Lorsque l'intimé ne collabore pas à la mise en place des mesures correctives, tel que prescrites dans le rapport de vérification, les mesures disciplinaires appropriées seront prises à l'encontre de l'intimé (avertissement verbal ou écrit, suspension de l'employé, congédiement, ou autres).

Lorsque la décision est rendue, elle est remise, par écrit, aux deux parties.

Description des faits (suite)

Les attentes de la partie plaignante quant au résultat devant émaner du règlement de sa plainte :

Signature de la personne plaignante

Date