

LES PETITS MURMURES

*Procédure de
traitement des plaintes*



INSTALLATION des Remparts

13, rue Couillard
Québec (Québec) G1R 3S8

INSTALLATION de la Colline

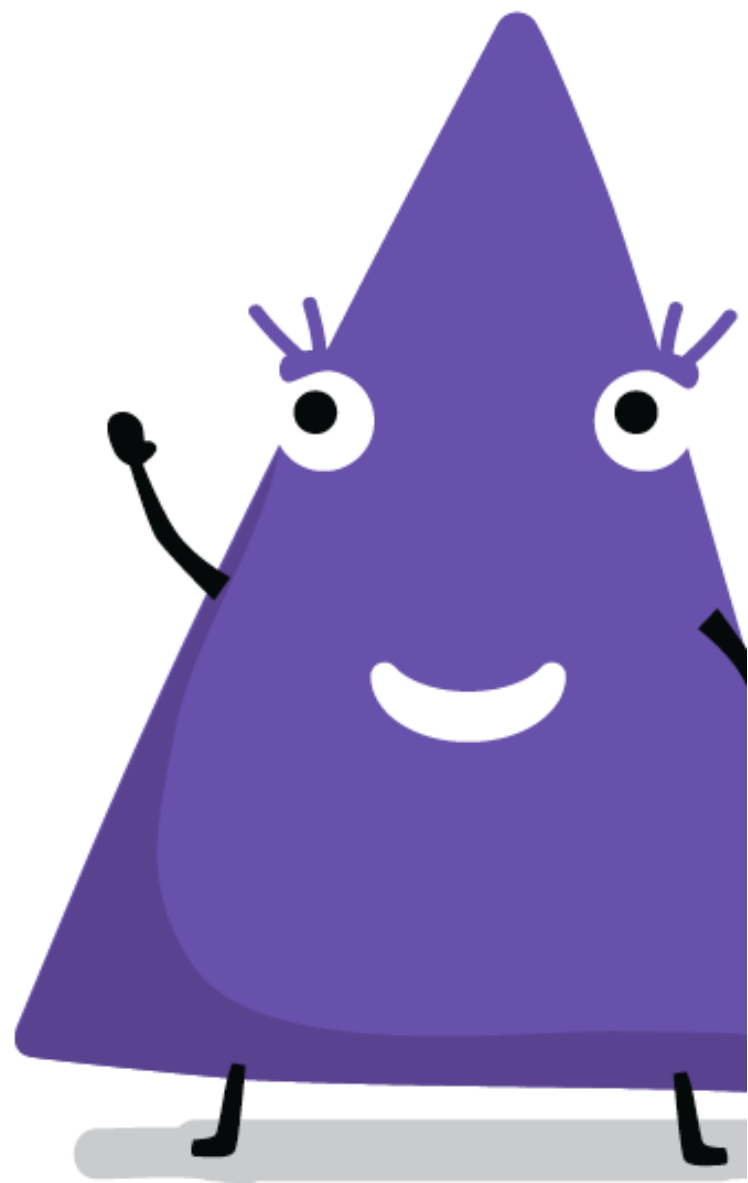
8, rue Cook RC-16
Québec (Québec) G1R 5J8

INSTALLATION des Ursulines

2, rue du Parloir
Québec (Québec) G1R 4M5

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Adoptée par les membres du conseil d'administration du CPE Les Petits Murmures
R2018-10-09.04



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Table des matières

INTRODUCTION.....	4
PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES	4
PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES.....	5
TRAITEMENT DES PLAINTES.....	5
RECEPTION DE LA PLAINTÉ	5
RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ	6
SUIVI ET RÉGULARISATION.....	7
RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES.....	7
CONSERVATION DES DOSSIERS	7
ANNEXE A.....	8

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

INTRODUCTION

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde éducatifs à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le Centre de la petite enfance Les Petits Murmures (CPE) se dote d'une procédure de traitement des plaintes.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE veut favoriser un traitement juste et équitable, de façon ordonnée, de toutes les plaintes formulées, verbales ou écrites, reçues par la personne gestionnaire ou par toute personne désignée à cette fin par le gestionnaire.

PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE Les Petits Murmures et ses représentants accueillent et traitent toute plainte recevable concernant ses services de garde éducatifs, 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 au CPE Les Petits Murmures 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.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant les heures d'ouverture de son établissement. Pour ce faire, elle désigne la directrice générale pour recevoir et traiter les plaintes. Si cette personne n'est pas disponible pour une période de plus de 24 heures, la plainte doit être acheminée à l'une des trois (3) directrices adjointes aux installations.

Si la plainte concerne la direction, celle-ci doit être adressée à la présidence du conseil d'administration à l'adresse : ca@petitsmurmures.com.

Une copie de la présente procédure de traitement des plaintes est remise par le CPE à chaque parent utilisateur des services et à tous les membres du personnel qui en fait la demande et elle est également disponible en tout temps sur le site : www.petitsmurmures.com.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier.

TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne désignée permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, obtient les renseignements nécessaires, détermine si la plainte est recevable, dirige le plaignant vers l'interlocuteur approprié, personne ou organisme, s'il y a lieu, traite la plainte avec diligence, et expose le résultat des constats au plaignant. Elle assure également le suivi jusqu'à la régularisation si cela concerne un manquement à la Loi et aux règlements, procède à la révision du dossier, s'il y a lieu, et 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.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Cette personne n'est pas tenue de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en assurant le plaignant que ce renseignement demeure confidentiel, l'invite cependant à le faire, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte, et pour lui communiquer le résultat des constats. La personne titulaire du permis devrait indiquer les délais de traitement de la plainte

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (Annexe A) pour recueillir les renseignements pertinents.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

De plus, lorsque la plainte est formulée par écrit, la personne désignée expédie à la personne plaignante un accusé réception si celle-ci a fourni ses noms et adresse.

Si le plaignant, pour diverses raisons, ne désire pas s'adresser au titulaire de permis, il peut aussi s'adresser en premier recours au ministère de la Famille (Ministère) pour toute plainte concernant la LSGEE ou ses règlements, ou toute plainte concernant la santé et la sécurité des enfants.

Recevabilité de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée 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 doit pas traiter la plainte elle-même ; elle doit immédiatement la signaler 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 collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si la DPJ n'effectue pas de vérifications complémentaires à la suite du signalement, la personne titulaire du permis peut alors traiter le dossier comme une plainte.

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

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 traite la plainte en recueillant des éléments ou des faits concrets permettant d'établir une conclusion. Une plainte peut être fondée pour le plaignant, mais non démontrée ou démontrable par le CPE. Dans ce cas, la plainte aura servi d'outil de sensibilisation ou de prévention.

La personne désignée par le CPE 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 et/ou au comité de parents. À la suite du résultat du traitement de la demande de révision, il est possible que le plaignant réfère en deuxième recours au Ministère s'il est insatisfait du traitement apporté par le titulaire du permis à une plainte concernant la LSGEE ou à ses règlements, ou à une plainte concernant la santé et la sécurité des enfants.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

SUIVI ET RÉGULARISATION

Le conseil d'administration doit s'assurer 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.

RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues, de leur nature, de leur traitement, des constats établis de même que du résultat et du suivi en découlant.

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 et conservés sous clé à l'établissement du service de garde. Seuls la directrice générale, la personne habilitée à agir en son absence ou le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

ANNEXE A

Formulaire d'enregistrement et suivi d'une plainte

1. IDENTIFICATION

Numéro de la plainte :

Date :

Heure :

Plainte reçue par :

Nom de la personne concernée :

2. DÉTAIL DE LA PLAINTÉ

3. DÉCISION CONCERNANT LA RECEVABILITE DE LA PLAINTÉ

Plainte retenue

Plainte rejetée

Précision des raisons de la plainte rejetée :

4. CONSTATATION

Plainte non fondée

Preuve insuffisante

Plainte fondée

5. MOYENS PRIS POUR CORRIGER LA SITUATION

Date :

Moyens :

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

6. SUIVI EFFECTUÉ

7. TRANSMISSION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Date :

Décision :

8. FERMETURE DU DOSSIER

Date :

--



Signature de la responsable du traitement de la plainte