



***CPE LE FARFADET***

*5 avenue de la Fabrique  
Montmagny, Qc.  
G5V 2J2 ( 418-248-7854)*

# **LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CPE LE FARFADET**

Mise à jour : Août 2018

Dans le but d'aider les utilisateurs du CPE Le Farfadet à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le CPE Le Farfadet s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet à l'équipe de travail et aux parents qui utilisent ces services.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

## **PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

Le CPE recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant le service de garde offert, un membre de son personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au CPE afin de dénoncer un fait ou une situation prévalant 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* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* 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.

Toute personne peut porter plainte au CPE lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au *Ministère de la Famille* lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis 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.

## **PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES**

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. À cet effet, la directrice générale du CPE est la personne désignée pour recevoir les plaintes. La plainte doit être écoutée immédiatement et le plaignant est transféré au comité relation de travail s'il y a lieu.

## **TRAITEMENT DES PLAINTES**

La directrice générale du CPE (ou la personne en autorité qui la remplace) traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'en exposer la nature, fournit les renseignements ou documents requis si nécessaire, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

## **1. Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte et de lui en faire le suivi par la suite.

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

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne responsable de la plainte expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses coordonnées. Si la personne responsable de la plainte est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit l'appel offre au plaignant de **communiquer avec la personne désignée à un autre moment de la journée ou le lendemain**. Elle prend en note ses coordonnées, si possible pour que la gestionnaire puisse communiquer avec lui à un autre moment.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, et que les personnes responsables ne peuvent être rejointes, la personne qui reçoit l'appel l'achemine sans délai au président du conseil d'administration.

## **2. Examen et traitement de la plainte**

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la gestionnaire doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte.

**A- Pour une plainte concernant une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :**

Concernant une éducatrice : la personne responsable doit immédiatement la signaler au Centre de Protection de la Jeunesse de sa région. La personne responsable désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au traitement et au suivi de la plainte.

## **B- Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE :**

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

## **C- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou de sa Direction Générale :**

La personne transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au *Ministère de la Famille*.

### **3. Suivi de contrôle**

Lorsque la plainte est fondée, le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

### **4. Rapport du traitement des plaintes**

La gestionnaire informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPR. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

### **5. Suivi au plaignant**

Le CPE s'engage à faire parvenir au plaignant un rapport final écrit de toute plainte qui lui sera confié. Le but de cette démarche étant d'assurer au plaignant que sa plainte a été prise au sérieux, de l'informer qu'elle a été traitée et que toutes les mesures ont été prises pour en faire un suivi sérieux.

### **6. Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires du CPE. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents. Tous les documents concernant la plainte seront déposés dans un dossier spécial, indépendant des autres dossiers.