

Politique de traitement des plaintes CPE les petits lutins de Roussin

Traitement des plaintes

Dans le but d'assurer la qualité des services offerts aux enfants, le CPE Les petits lutins de Roussin s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes.

Procédure

Tout intervenant saisi d'une insatisfaction d'un usager à le devoir, dans la limite de ses fonctions, d'y donner suite dans les meilleurs délais. Ainsi tout mécontentement formulé par un usager devrait trouver sa solution sur le terrain. À défaut de pouvoir satisfaire l'usager, l'intervenant a le devoir de le référer à la personne responsable des plaintes.

Toute personne peut porter plainte au CPE Les petits lutins de Roussin lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel, une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou a un devoir imposé par la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, par ses règlements ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Personne désignée pour recevoir les plaintes

Le centre de la petite enfance Les petits lutins de Roussin assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures de services. Le directeur est la personne responsable de la gestion des plaintes. En cas d'absence, un autre membre de la direction est habilité à recevoir la plainte.

Traitement de la plainte

Le directeur du CPE ou la personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

Elle permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements ou documents requis, dirige la personne vers le bon intervenant et assure le bien fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

Politique de traitement des plaintes CPE les petits lutins de Roussin

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 s'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.

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

De plus, lorsque la plainte est écrite, elle expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse (domicile ou électronique).

Si le directeur est absent pour une période de moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- Communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée
- Prendre en note ses coordonnées pour que la personne désigné puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

S'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter.

Examen et traitement de la plainte

Le directeur ou la personne désignée, après réception de la plainte, doit d'abord en déterminer la nature et identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, les notes doivent être inscrites sur le formulaire d'enregistrement et de suivi.

- 1- Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un événement de même nature subi par l'enfant et que la vie de l'enfant est menacée;

Le directeur ou la personne désignée doit immédiatement la signaler à la direction de la protection de la jeunesse. Conformément au processus de signalement. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte et avise le conseil d'administration.

- 2- Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre
Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

Politique de traitement des plaintes
CPE les petits lutins de Roussin

3- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel du CPE les petits lutins de Roussin autre qu'un membre du personnel de gestion.

a) Mais ne constitue pas un manquement à la loi ou au règlement, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus. (comme par exemple une mésentente ou un conflit entre un parent et un employé)

Le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne qui reçoit la plainte peut offrir son aide aux parties pour aider à trouver des pistes de solutions au problème.

b) Et constitue un manquement à la loi ou au règlement ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus;

Le directeur ou la personne habilitée à agir, dresse un rapport écrit qu'il fait parvenir au membre du personnel concerné et selon la situation, peut;

- Communiquer avec le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir.
- Saisir le conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher des mesures disciplinaires s'il y a lieu.

4- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le centre de la petite enfance Les petits lutins de Roussin;

Le directeur ou la personne désignée, en concertation avec le conseil d'administration, doit statuer sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la famille.

5- Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel de gestion;

La personne qui reçoit la plainte transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il puisse statuer sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Il avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la famille.

Politique de traitement des plaintes CPE les petits lutins de Roussin

Suivi et règlement des plaintes

Le CPE Les petits lutins de Roussin doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte soit corrigée. À cette fin, le directeur prend les moyens nécessaires pour vérifier les correctifs.

Un deuxième entretien avec le plaignant peut être nécessaire pour en assurer le suivi.

Si une situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, le directeur ou la personne habilitée à agir, produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration.

Toute plainte qui est retenue par la direction de la protection de la jeunesse ou qui fait l'objet d'un recours devant les tribunaux doit être transmise sans délai au conseil d'administration. Il en est de même lorsque des renseignements recueillis à la réception ou lors du traitement d'une plainte relève une situation qui menace l'intégrité de la mission du CPE.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi effectué auprès des personnes concernées aura permis de régler la situation.

Rapport du traitement des plaintes

Le directeur fait état annuellement au conseil d'administration des plaintes reçues et traitées par le CPE. Il en décrit leur nature et peut apporter des recommandations afin d'améliorer la qualité des services.

Conservation des dossiers et destruction

Tous les dossiers de plaintes reçues par le CPE ainsi que les documents de suivi sont confidentiels et sont conservés pendant 5 années qui suivent la date de fermeture du dossier. Seuls le directeur et la personne habilités à agir en son absence et les membres du conseil d'administration du CPE ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.

Après ces 5 ans, les documents de plaintes sont détruits.