

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

CPE Les Frimousses du Fort
1484 boul. Brassard
Chambly, Québec, J3L 5W3
Tél. 450-658-3941 téléc. 450-658-6744
cpefrimousses@videotron.ca

L'article 10 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance prévoit que le titulaire d'un permis de service de garde doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes.

1. PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le titulaire d'un permis de service de garde doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant son service de garde, un membre du personnel ou toute personne agissant pour le titulaire du permis.

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis :

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un 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 titulaire d'un permis lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le titulaire du permis 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 et des Aînés 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.

2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le titulaire du permis assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, Mme Sylvie Filteau Directrice est la personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes. Mme Rachel Désy directrice adjointe est désignée également à titre de remplaçante au cas où Mme Sylvie Filteau s'absente pour plus de 24 heures.

3. TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

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

3.1 Réception de la plainte.

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant 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 (annexe 1) pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

Si la personne désignée est absente pour 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 désignée puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, 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.

3.2 Examen et traitement de la plainte.

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne désignée 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.

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 doit immédiatement la signaler à la Direction 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 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.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE ou un membre du personnel de celui-ci, la personne désignée transmet le dossier sans délai au conseil d'administration pour qu'il soit statué 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 et des Aînés.

4. Suivi et contrôle

Le titulaire du permis doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

5. Rapport du traitement des plaintes.

La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE et de leur nature et de leur traitement.

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 clef à la place d'affaires du CPE. Seuls la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT
ET DE SUIVI D'UNE PLAINTÉ

1. Identification

No. de la plainte :

Date de la plainte :

Heure :

Plainte reçue par :

Nom de la personne concernée :

Adresse :

2. Détails de la plainte

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à

Plainte non retenue _____

Raisons :

Plainte retenue _____

4. Constatations

Plainte non fondée _____

Insuffisance de preuves _____

Plainte fondée _____

5. Moyens pris pour corriger la situation

6. Suivi effectué

7. Transmission au conseil d'administration

Date :

Décision :

8. Fermeture du dossier

Date :

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte