



GAMINVILLE
centre de la petite enfance • bureau coordonnateur

Politique de traitement des plaintes du CPE/BC
Gaminville

TABLE DES MATIÈRES

1. Champ d'application _____	3.
2. Objectif de la politique _____	3.
3. Définition _____	3.
4. Fondements _____	4.
5. Diffusion _____	4.
6. Principes directeurs _____	4.
7. Valeurs reliées au traitement de la plainte _____	5.
8. Désignation de la personne à traiter les plaintes _____	5.
9. Rôles et responsabilités _____	6.
10. Mise à jour _____	7.

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux membres du conseil d'administration (CA) et aux membres du personnel de la corporation, à l'ensemble des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues par le bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (BC) ainsi qu'aux parents dont l'enfant a reçu, reçoit ou requiert des services de garde éducatifs du Centre de la petite enfance (CPE), d'une RSGE ou des services d'un membre du personnel du BC.

La présente politique est transmise au ministre de la Famille.

2. Objectif de la politique

La présente politique de traitement des plaintes :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE;
- Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service de garde;
- Vise à assurer le respect *de la Loi sur les services de garde éducatif à l'enfance* (LSGEE), des règlements qui en découlent et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

3. Définition

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le CPE ou en milieu de garde en milieu familial dont l'objet est lié à la LSGEE, à la réglementation qui en découle, à une directive, à une norme administrative en vigueur ou à une pratique en vigueur.

Une plainte doit être formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE ou du bureau coordonnateur (la direction générale, la direction adjointe ou la présidence du conseil d'administration si la plainte est à l'égard de la direction générale).

Si la plainte traite d'une situation où la personne responsable pourrait avoir des motifs raisonnables de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de l'article 38 ou au sens de l'article 38.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ), elle doit signaler la situation **sans tarder** au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). Il s'agit d'une obligation inscrite à l'article 39 de la LPJ. Il peut s'agir d'allégations relatives à de la négligence, des mauvais traitements psychologiques ou des abus physiques, par exemple.

4. Fondements

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à la clientèle des services de garde éducatifs de qualité.

Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne.

5. Diffusion

La Politique de traitement des plaintes ainsi que la Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs au CPE et aux services de garde en milieu familial sont diffusées auprès des membres du CA, des membres du personnel de la corporation, des parents utilisateurs des services de garde éducatifs en installation ainsi qu'auprès des RSGE.

Les parents utilisateurs des services de garde éducatifs en milieu familial peuvent avoir accès à ces documents sur le site Web du CPE ou en s'adressant directement au personnel du BC.

6. Principes directeurs

La présente politique de traitement des plaintes est basée sur les principes directeurs suivants :

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et de la personne visée.
- Toute plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Tout membre du personnel est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte ou signaler un événement en le redirigeant à la personne responsable du traitement des plaintes.
- Toute plainte est traitée avec diligence, rigueur diligence et impartialité.
- Le CPE favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes.
- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement lorsque cela est possible, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte.
- La personne plaignante est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de la recevabilité de la plainte et du résultat du traitement de la plainte, le cas échéant (dans les limites de la confidentialité).
- Le CPE s'engage à rediriger la personne plaignante vers l'organisme approprié, lorsque l'objet de la plainte ne concerne pas l'application de la LSGEE, de ses règlements ou d'une directive ou d'une norme en vigueur.

- Aucune représailles ne peuvent être exercées à l'endroit d'une personne qui a déposé une plainte.
- Aucune menace de représailles ne peut être exercée à l'endroit d'une personne qui a l'intention de déposer une plainte

7. Valeurs reliées au traitement de la plainte

Les valeurs suivantes doivent guider l'ensemble des parties, soit le CPE ou le bureau coordonnateur, la personne plaignante, la personne mise en cause ainsi que les personnes qui les assistent lors d'un traitement de plainte.

- La confidentialité :
Protection de la réputation de la personne visée par la plainte.
Protection de l'identité des personnes impliquées lorsque cela est possible.
Respect du droit à la vie privée de la personne plaignante et de la personne mise en cause, mais aussi des autres parties impliquées dans le traitement de la plainte.
- La collaboration :
Coopération entre toutes les parties (personne plaignante, personne qui est mise en cause, CPE, BC et personne accompagnante).
- L'impartialité et intégrité :
Examen juste et équitable des faits allégués.
Probité absolue, juste, honnête, incorruptible et ouverture.
- La transparence :
Communication visant à favoriser une compréhension commune et une confiance mutuelle.
- La diligence :
Obligation de traiter la plainte suivant certains critères et de façon diligente.
- La compétence :
La responsable du traitement des plaintes désignée doit être capable de bien analyser une situation en vertu de sa connaissance approfondie en la matière.

8. Désignation de la personne responsable des plaintes

La direction générale (DG) est la responsable du traitement des plaintes, en cas d'absence de cette dernière la directrice adjointe à l'installation prend la relève.

Dans le cas d'une plainte dirigée envers la direction générale, le (a) président (e) du conseil d'administration est responsable du traitement de la plainte. Celui-ci ou celle-ci procède alors à la mise en place d'un comité de trois personnes membres au CA pour traiter la plainte.

9. Rôles et responsabilités

Le conseil d'administration du CPE:

- Adopte la présente politique et veille à son application;
- Mandate la direction générale pour la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- Effectue le contrôle périodique de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;
- Détermine un sous-comité de trois membres qui sera responsable de traiter les plaintes reliées à la direction générale;
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte visant la direction générale est fondée.

La directrice générale:

- Est imputable du traitement des plaintes;
- Assure la diffusion et la promotion de la présente politique;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure;
- Peut déléguer à des collaborateurs certaines tâches;
- Identifie les besoins de formation;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes ou collabore avec le conseil d'administration.

Les personnes responsables du traitement des plaintes (direction générale ou la directrice adjointe):

- Recevoir les demandes d'information et y répondre;
- Coordonne l'application de la politique et sa procédure;
- Reçoit toute plainte ou signalements;
- S'assure de porter assistance et support à la personne plaignante lors du dépôt de la plainte;
- Procède à l'ouverture du dossier;
- Statue sur la recevabilité des plaintes reçues;
- Examine, traite et assure un suivi du traitement de la plainte avec diligence;
- Informe la direction générale de la réception d'une plainte (si c'est la directrice adjointe qui reçoit la plainte);
- Procède à l'examen de la plainte, analyse les faits et documente le processus;
- Prépare le rapport d'enquête, émet ses commentaires et recommandations à la directrice générale (si personne désignée);
- Informe la personne plaignante des conclusions de l'enquête, si cette personne s'est identifiée;
- Prend les mesures nécessaires afin que l'identité de la personne plaignante demeure confidentielle, lorsque cela est possible.

- Procède à la fermeture du dossier;
- Tenir à jour le registre des plaintes;

Le personnel du CPE

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique;
- Collabore à l'application de la politique selon les exigences de la Responsable ou de la Personne désignée;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La personne plaignante :

- Signifie d'abord à la personne visée son insatisfaction, si possible et applicable;
- Collabore au processus du traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles elle a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La personne mise en cause :

- Respecte la confidentialité du processus de traitement de plainte et ne tente pas d'identifier la personne plaignante;
- Collabore avec le CPE ou le bureau coordonnateur dans toutes les étapes du processus de traitement de plainte.

10. Mise à jour de la présente politique

Le CPE se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai.

CPE Gaminville
 2287A rue Aladin
 Laval
 H7K 2T6
Téléphone : 450-668-9309
Courriel : dg@cpegaminville.com

Bureau coordonnateur Gaminville
 2267 Boulevard Des Laurentides
 Suite 201, Vimont, Laval
 H7K 2J3
Téléphone : 450-668-8749 (105)