



CPE Contact Jardin-Soleil inc.

Politique de traitement des plaintes

**Politique adoptée par le Conseil d'administration
Déposée le 10 août 2015**

Note au lecteur :

Les modifications apportées à la régie interne sont soulignées et en caractères gras.
Prière d'y apporter une attention particulière.

DANS CE DOCUMENT LE FEMININ EST EMPLOYE DE FAÇON A REPRESENTER LA MAJORITE DES
PERSONNES CONCERNEES LA OU IL EST A PROPOS DE LE FAIRE

Installation Major
1991, montée Major
Terrebonne (Québec) J7M 1E5
Tél. : 450 477-7734
Télé. : 450 477-5089

Installation Du Limier
7150, rue du Limier
Terrebonne (Québec) J7M 1W9
Tél. : 450 478-7711
Télé. : 450 478-7789

Installation Le Petit Soleil
1991 A, montée Major
Terrebonne (Québec) J7M 1E5
Tél. : 450 477-7734
Télé. : 450 477-5089

administration@cpecjs.ca

Vous trouverez sur notre site web la régie interne, les règlements généraux
ainsi que toutes les politiques du CPE

Le but de ce document est de vous présenter la politique de traitement des plaintes tel qu'en vigueur pour l'ensemble du Centre de la Petite Enfance Contact Jardin-Soleil Inc. (**CPE**), soit les services de garde en installations, les ateliers « Soleil » **ainsi que le camp de jour estival.**

Dans le but d'aider les utilisateurs du **CPE** à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le **CPE** s'est doté d'une politique de traitement des plaintes qu'il transmet aux membres du personnel ainsi qu'aux parents qui utilisent ses services.

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

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le **CPE** recueille et traite toute plainte provenant de toute personne utilisatrice d'un service de garde.

Toute personne peut porter plainte au **CPE** pour dénoncer un fait ou une situation qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la **Loi sur les services éducatifs à l'enfance et autres services de garde à l'enfance ou au Règlement sur les services 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.

Toute personne peut porter plainte au **CPE** lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel 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 CPE titulaire de permis manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi 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 et **la directrice adjointe aux installations** sont les personnes désignées pour recevoir les plaintes.

La personne **désignée** permet au plaignant d'exposer la nature **de sa plainte**, s'assure du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées et fournit les renseignements ou documents requis si nécessaire.

Traitement des plaintes

Les personnes désignées à recevoir les plaintes traitent toute plainte avec diligence, empathie et justice dans le respect des droits individuels des individus, et en assure le suivi.

1. Réception de la plainte

- A. Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement aux personnes désignées ou par écrit si elles ne sont pas disponibles. La plainte peut être communiquée de manière officielle ou anonyme.

Les renseignements fournis lors de la réception de la plainte demeureront confidentiels. Le plaignant est invité à s'identifier de façon à ce que la personne désignée puisse communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

- B. Les informations recueillies seront le nom du plaignant, ses coordonnées, la date et l'heure de la plainte, l'objet de la plainte ainsi que le nom de la personne qui la reçoit, le détail des faits reprochés et, le cas échéant, le nom des témoins. Tous ces renseignements seront consignés sur le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte.

- C. Dans l'éventualité où la personne désignée n'est pas disponible pour recevoir la plainte, le plaignant peut compléter le formulaire à cet effet, qui est disponible dans le pigeonnier au bas de l'escalier ou tout autre document faisant état de la plainte. Ensuite, il devra le déposer dans la boîte à communication. Une des personnes désignées communiquera avec lui dans les 24 à 48 heures. Lorsque la plainte est écrite, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses noms et adresses.

2. Analyse et traitement de la plainte

Dans tous les cas de plainte recevable énumérée ci-après, la personne désignée procède à son traitement à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte et elle note au dossier ses constatations et ses conclusions.

- A. **Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subie par un enfant**

La personne désignée procède au retrait immédiat de l'employée pour fins d'enquête et avise le Conseil d'administration.

B. Pour une plainte concernant un fait ou une situation découlant d'une irrégularité du CPE, d'un des membres de son personnel ou d'un des membres de la direction

Chacun des membres du personnel du CPE a, dans le cadre de ses attributions, la responsabilité primordiale de répondre aux besoins de la clientèle et de faire disparaître les motifs d'insatisfaction, dès qu'ils sont portés à son attention, dans la mesure du possible. Une plainte **de cette nature** met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants : accessibilité et continuité des services, fonctionnement administratif, personne en relation avec un service de garde, santé et sécurité des enfants.

Une plainte, mettant en cause la directrice générale, est acheminée à la présidente du Conseil d'administration. **Si la plainte concerne la directrice adjointe aux installations, la directrice générale procède à son traitement.**

C. Pour une plainte qui ne relève pas de la compétence du CPE

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question.

3. Enquête

L'enquête consiste à recueillir des faits, **les analyser, les évaluer et en arriver à une conclusion** afin d'effectuer les suivis nécessaires par la suite.

4. Rapport au plaignant

La personne qui a fait le **traitement et l'analyse** de la plainte doit d'abord communiquer le résultat de son **enquête au plaignant par téléphone** ou lors d'une rencontre. Elle doit l'informer de la façon avec laquelle sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient **la conclusion de l'enquête.**

Une communication écrite est envoyée au plaignant si ce dernier en fait la demande, s'il est impossible de le joindre au téléphone ou si **la personne désignée** le juge nécessaire.

Le plaignant insatisfait de la conclusion de l'enquête peut demander, par écrit, une révision au Conseil d'administration dans un délai de 21 jours suivant le dépôt du rapport au plaignant.

5. Conclusion de l'enquête

La **directrice générale** informe périodiquement le Conseil d'administration des plaintes reçues **au** CPE. Elle en décrit la nature et indique leur traitement.

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 **au siège social** du CPE. Seules les personnes désignées et le conseil d'administration ont accès à ces documents.