



CPE *la Clé
des Champs inc.*

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Adoptée par le conseil d'administration le 27 juin 2018

385, rue Saint Zéphirin
La Tuque (Qc) G9X 1X7
Sans frais : 1 888 637-6470
Téléphone : 819 523-7322
Télécopieur : 819 523-6001
direction@cpecledeschamps.com

But de la politique

La politique de traitement des plaintes a pour but d'offrir un service de garde éducatif orienté vers l'amélioration continue de la qualité. Elle s'inscrit dans un contexte de responsabilisation de la clientèle et du personnel.

Définition

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction par un parent utilisateur, employé, citoyen ou toute personne en mesure de croire que le bien-être, la santé, la sécurité et le développement des enfants est menacé.

L'objet de la plainte peut également porter sur le non-respect de la *Loi et Règlements sur les services de garde éducatifs*.

Rôles et responsabilités du CPE

La responsabilité de répondre aux plaintes à l'égard de ses propres services incombe en tout premier lieu au CPE. Le mandat du CPE est de recevoir les plaintes et de les traiter avec diligence, d'en assurer le suivi, jusqu'à la fermeture du dossier.

La direction générale du CPE reçoit et traite les plaintes. Si la plainte est dirigée contre elle, la plainte devra être faite au président (e) du CPE.

S'il y a absence à la direction générale pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- communiquer avec la direction générale à un autre moment dans la journée
- prendre en note les coordonnées de la personne plaignante pour que la direction générale puisse communiquer avec elle 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.

Le conseil d'administration est informé des plaintes portant sur un fait ou une situation concernant le CPE, ou un membre du personnel de celui-ci et reçoit les recommandations de la direction générale.

Réception de la plainte

Le plaignant peut faire une plainte écrite ou verbale. Elle peut être faite par téléphone, en personne ou par courriel. La plainte écrite doit contenir les coordonnées de la personne qui porte plainte, les motifs de l'insatisfaction, un résumé des faits, la date et la signature. Elle doit être acheminée à la direction générale du CPE qui détermine si la plainte est urgente et évalue si elle est retenue pour examen. Tous les dossiers de plaintes sont confidentiels et seule la direction générale et le conseil d'administration ont accès à ces documents.

Examen de la plainte

Dans un premier lieu, la direction générale consulte l'historique des plaintes liées au même sujet. Elle établit un climat de confiance avec la personne qui a porté plainte et l'informe des démarches qui seront entreprises pour régler la situation. Elle s'assure de recueillir les versions de l'ensemble des parties.

Traitement des plaintes

Au terme de l'examen de la plainte, deux résultats sont possibles :

1. Aucune mesure corrective n'est exigée;
2. Des mesures correctives s'imposent.

Si aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait état et la plainte est considérée comme réglée.

Si des mesures correctives sont nécessaires, la direction générale doit présenter au membre du personnel concerné ses conclusions et tenter de trouver une solution. La gestionnaire élabore un plan de régularisation (mesures à prendre, acteurs concernés, délais à respecter).

Si la situation concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la gestionnaire signale immédiatement au Centre de la protection de l'enfance et la jeunesse.

Si la situation ne concerne pas la compétence du CPE le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question (ministère de la Famille et des Aînés, service des incendies, Municipalité de La Tuque, etc.).

La direction générale s'assure que la situation qui a entraîné la plainte soit corrigée.