

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

N.B. : Prévoir des délais pour chacune des étapes

Le Règlement prévoit que le titulaire d'un permis doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes et qu'il doit transmettre cette procédure aux parents. Cette procédure a pour but d'aider les utilisateurs des services à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration.

1.PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

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

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

- pour dénoncer un fait ou une situation prévalant au service de garde, 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 service de garde 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 de centre de la petite enfance manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi ou aux règlements*

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, le titulaire du permis désigne une personne pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également une personne à titre de remplaçante au cas où la personne désignée 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 au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique, publiée par gouvernement du Québec. 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 service de garde 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 centre ou un membre du personnel de celle-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.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde, 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, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre individus, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la solution du problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde 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, la personne désignée dresse un rapport écrit et, selon la situation et les recommandations du titulaire de permis, elle peut, selon le cas,

--communiquer avec la personne concernée 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.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, ou avoir une entrevue avec la personne concernée.

La personne désignée communique avec le plaignant afin de lui transmettre les résultats finaux et généraux du traitement de sa plainte.

4. Suivi de contrôle.

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

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi

5. Rapport du traitement des plaintes.

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

6. Conservation des dossiers.

Tous les dossiers de plaintes constitués par le centre ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du service de garde. 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.

CONSEILS PRATIQUE À L'INTENTION DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR ET TRAITER LES PLAINTES

Il n'y a pas de plainte négligeable et il n'y a pas une seule et unique façon de porter plainte. La personne désignée qui reçoit les plaintes doit aiguïser sa perception et son jugement pour tenter de cerner les intentions de son interlocuteur.

Certaines personnes vont s'adresser au service de garde en demandant des informations générales sur tel ou tel aspect des services de garde. D'autres, vont d'emblée formuler une plainte sur toute question qui ne les satisfait pas.

Par exemple, si au cours de la conversation la personne qui reçoit l'appel perçoit que la personne ne recherche pas seulement des renseignements de type factuel, mais qu'elle semble faire référence à une situation ou un événement précis, elle peut lui demander :

“Est-ce qu'il y a quelque chose qui est arrivée que vous aimeriez porter à notre attention ?”

Si l'interlocuteur raconte un événement ou une situation qui est de la nature d'une plainte, la personne qui reçoit l'appel enregistre la plainte et en informe la personne désignée.

Souvent les parents hésitent à porter plainte, car ils craignent des représailles pour leur enfant. C'est à la personne désignée de les rassurer en leur expliquant que le nom du plaignant ne sera pas divulgué..

Les constatations que devra faire le centre à la suite d'une plainte peuvent prendre diverses formes en fonction de la nature de la plainte. Par exemple, si un parent se plaint que l'éducatrice a utilisé un châtiment corporel à l'endroit de son enfant, il est évident que la plainte ne peut demeurer sous le couvert de l'anonymat, puisque la personne désignée pour traiter la plainte ne peut vraisemblablement pas constater elle-même la situation. Elle devra alors obtenir les explications de l'éducatrice sur les faits reprochés.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à une personne. Le service de garde a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir elle-même des preuves pour pouvoir intervenir par la suite.

Il est important de développer de bonnes stratégies pour recueillir des renseignements à la suite d'une plainte.

**FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT
ET DE SUIVI D'UNE PLAINTE**

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