

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE Fleur et Miel doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le CPE.

Toute personne peut porter plainte au CPE Fleur et Miel :

Toute personne peut porter plainte au CPE Fleur et Miel lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le CPE 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 CPE Fleur et Miel manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance*.

PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE Fleur et Miel assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, le CPE Fleur et Miel désigne la directrice générale pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également la directrice adjointe à titre de remplaçante au cas où la directrice générale s'absenterait pour plus de 24 heures.

TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice générale traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La directrice générale permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaire, 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.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit et il 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 directrice générale ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

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

Si la directrice générale est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- communiquer avec la directrice générale à un autre moment dans la journée;
- prendre en note ses coordonnées pour que la directrice générale 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.

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la directrice générale doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la directrice générale 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 directrice générale doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide «Négligence et mauvais traitements envers les enfants : prévention et intervention en service de garde». La directrice générale collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE Fleur et Miel, 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 Fleur et Miel ou un membre du personnel :

- La directrice générale traite la plainte, elle statue sur le bien-fondé et le suivi à lui consacrer. La directrice générale en réfère au conseil d'administration si elle le juge nécessaire. Elle avise, s'il y a lieu, le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille et des Aînés.

SUIVI DE CONTRÔLE

Le CPE Fleur et Miel doit s'assurer que la situation qui entraîne la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

À cette fin, la directrice générale s'assure d'un suivi. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La responsable de la gestion informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE Fleur et Miel de leur nature et de leur traitement.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE Fleur et Miel ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du centre. Seuls la direction générale, 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 leur sont confiés par la loi.