



Centre de la Petite Enfance
Les Petits Lutins
de Drummondville inc.

234 Moisan
Drummondville Qc.
J2C 1W8
Téléphone : 819 477-9931
Télécopieur : 819 477-9839
bc@petitslutins.ca
Site WEB du BC: www.petitslutins.ca

ARTICLE 42. LE BUREAU COORDONNATEUR A POUR FONCTIONS, DANS LE TERRITOIRE QUI LUI EST ATTRIBUÉ :
8. DE TRAITER LES PLAINTES CONCERNANT LES PERSONNES RESPONSABLES D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL RECONNUES.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DÉNONCIATIONS
DU CPE LES PETITS LUTINS DE DRUMMONDVILLE INC.

Le CPE Les Petits Lutins de Drummondville Inc. transmet à l'ensemble de son personnel, aux RSG qu'il a reconnues ainsi qu'aux parents, sa procédure de traitement des plaintes et des dénonciations.

INTRODUCTION

Le traitement des plaintes et des dénonciations vise à :

- assurer et à améliorer constamment la qualité des services de garde en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus en installation et par les responsables de services de garde en milieu familial reconnues par le CPE Les Petits Lutins de Drummondville Inc.
- assurer le respect de la Loi et des règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance, du règlement sur la contribution réduite et des diverses normes, directives et instructions prescrites par le ministre.

DÉFINITIONS :

PLAINTÉ :

- Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par un parent utilisateur du service de garde ou son représentant.

DÉNONCIATION :

- Une dénonciation est l'expression d'une chose répréhensible ou d'un événement mettant en cause la prestation du service par toute personne autre qu'un parent utilisateur du service de garde.

1. RÉCEPTION DES PLAINTES OU DES DÉNONCIATIONS

Le Conseil d'Administration du CPE Les Petits Lutins Inc. confie à la directrice générale, ainsi qu'aux directrices adjointes, les tâches reliées à la réception et aux traitements des plaintes et dénonciations :

▪ **PLAINTÉ EN MILIEU FAMILIAL**

La directrice adjointe au Bureau Coordonnateur reçoit et traite les plaintes ou dénonciation en lien avec **la garde en milieu familial**. En son absence, la remplaçante de celle-ci, reçoit la plainte et :

- dans le cas d'un retour imminent de la directrice adjointe, la dirige vers celle-ci qui en assumera le traitement à son retour,
- dans le cas d'un retour éloigné de la directrice adjointe, la dirige vers la directrice générale qui en assumera le traitement.

▪ **PLAINTES EN INSTALLATION :**

En l'absence de la directrice générale, la directrice adjointe à l'Administration reçoit et traite les plaintes ou dénonciation **en lien avec la garde en installation.**

Lorsque la plainte ou la dénonciation est reçue et traitée par une des deux directrices adjointes, un rapport sera présenté à la direction générale dans les dix jours ouvrables.

La directrice générale juge de la pertinence de présenter ou non ce rapport au Conseil d'Administration.

Il est à noter qu'aucune employée autre que celles mandatées par le Conseil d'Administration, n'est habilitée à recevoir ou à traiter une plainte.

Les rapports de plaintes ou de dénonciations sont consignés dans un registre et gardés sous clé et seul le Conseil d'Administration et/ou les membres de la direction peuvent le consulter à leur convenance.

Les membres de la direction traitent avec diligence et assure le suivi de toutes plaintes ou dénonciations reçues au CPE en regard, soit du personnel de l'installation ou soit des RSG qu'il a reconnues.

Toute personne peut transmettre une plainte ou dénonciation concernant le service en s'adressant à un membre de la direction du CPE soit par téléphone ou en se présentant au bureau pendant les heures d'ouverture.

Cette personne verra à s'assurer du bien-fondé de la plainte ou de la dénonciation.

D'abord elle s'assurera que la personne plaignante connaît bien la réglementation et le fonctionnement et vérifiera si la personne a déjà parlé de la situation qui cause problème avec la personne concernée (s'il y a lieu). Si non, elle lui offrira son aide.

Dans le cas où la plainte ou la dénonciation s'avèrera fondée, la direction du CPE aura à s'assurer que la situation soit corrigée ou ne se reproduise plus. Elle fera les avis en conséquence et un suivi sera fait auprès du parent pour vérifier les résultats.

2. ANALYSE DES PLAINTES OU DES DÉNONCIATIONS :

Pour toutes plaintes reçues ou dénonciation, un dossier est ouvert en utilisant le « *Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte* » tous les renseignements pertinents y sont consignés, afin d'y apporter le traitement adéquat :

2.1 **Si la plainte ou la dénonciation concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant :**

La plainte est immédiatement signalée 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* ». Le membre de la direction collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte ou de la dénonciation.

- 2.2 **Si la plainte ou la dénonciation porte sur un fait ou une situation et constitue un manquement à la Loi et aux règlements ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants recus :**
Un membre de la direction détermine le traitement requis et en saisi la direction générale dans les plus brefs délais.
- Si des mesures de suspension ou de congédiement (pour les employés) ou s'il y a possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation (RSG), s'avèrent nécessaires, la directrice générale en informe immédiatement le Conseil d'Administration qui verra à appliquer les mesures nécessaires.
- 2.3 **Si la plainte ou la dénonciation porte sur un fait ou une situation qui ne constitue pas un manquement à la Loi ou aux règlements, ni une situation qui menace la santé, sécurité ou bien-être des enfants recus mais qu'il s'agit plutôt d'une mésentente ou d'un conflit :**
Un membre de la direction invite alors le plaignant à régler l'objet de sa plainte avec la personne concernée et, selon le cas, peut offrir son aide aux parties.
- 2.4 **Si la plainte ou la dénonciation ne relève pas des compétences du CPE :**
Un membre de la direction réfère le plaignant à l'organisme qui a juridiction sur la question.
- 2.5 **Si la plainte ou la dénonciation porte sur la direction générale :**
La plainte ou la dénonciation est immédiatement acheminée au président ou à la présidente du Conseil d'Administration.

Réception et traitement d'une plainte ou d'une dénonciation :

- Une plainte ou une dénonciation peut être formulée verbalement ou par écrit;
- Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. Cependant la personne désignée l'invite à s'identifier afin de pouvoir le contacter à nouveau dans le cas où certains renseignements devaient être clarifiés au cours du traitement de la plainte;
- Recevoir la plainte ou la dénonciation écrite ou écouter et noter tous les renseignements transmis par le plaignant;
- Inviter le plaignant à faire sa plainte par écrit;
- Fournir au plaignant toutes les informations pertinentes;
- Si la plainte ou la dénonciation concerne une RSG et si jugé opportun, le plaignant sera invité à effectuer une première démarche auprès de cette dernière afin de préserver le lien de confiance. La RSG étant la première responsable de la qualité de son service de garde;
- Procéder à une enquête
- Informer la personne des faits qui lui sont reprochés et lui permettre de donner sa version des faits verbalement ou par écrit.
- Informer la personne des règles ou politiques en vigueur.

À noter, seule la directrice générale est habileté à traiter une plainte ou une dénonciation en lien avec un employé.

Les plaintes ou dénonciations autres que celles touchant une employée, peuvent être traités par un membre de la direction et selon le cas pour la garde en Milieu Familial :

- Demander à la RSG de fournir un rapport écrit dans lequel elle identifie les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus;
- Effectuer une ou plusieurs visites à l'improviste du service de garde;

- Rencontrer la personne concernée ou les personnes concernées selon la situation et le désir des deux parties.

SUIVI DES PLAINTES ET DES DÉNONCIATIONS

Un membre de la direction s'assure que la situation qui a entraînée une plainte ou une dénonciation et qui s'est avérée fondée, soit corrigée.

Dans le cas d'une plainte ou d'une dénonciation dans un service de garde en milieu familial, un membre de la direction confie à l'agente de conformité la tâche de procéder à une ou plusieurs visites à l'improviste si nécessaire. S'il y a lieu et selon la nature de la plainte ou de la dénonciation, l'agente de soutien pédagogique apporte l'aide requise à la RSG. Les rapports écrits de chaque visite sont conservés au dossier de la RSG et cette dernière en reçoit une copie.

Dans le cas où une situation n'est pas corrigée, ou si elle se reproduit, la personne responsable du dossier en informe la direction générale et lui remet un rapport écrit de ses constatations. Selon la pertinence, la direction générale verra à saisir le Conseil d'Administration de la situation. Le Conseil d'Administration décidera des mesures à appliquer.

Dans le cas où une situation n'est pas corrigée et qui concerne un employé, les sanctions applicables seront celles décrites dans le contrat de travail des employés.

Si la plainte ou la dénonciation concernait un service de garde en milieu familial et qu'une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance est entreprise, elle se déroulera selon la procédure établie par le CPE Les Petits Lutins de Drummondville Inc. et rencontrera les exigences des articles # 75 # 76 et # 77 du Règlement sur les services éducatifs à l'enfance. Les parents utilisant un service de garde en milieu familial peuvent obtenir la présente politique en faisant la demande auprès du BC ou en consultant le site WEB du BC (www.petitslutins.ca)

Cette procédure remplace tout autre document pouvant avoir été adopté antérieurement tant pour le traitement des plaintes ou dénonciation en installation que celui de la garde en milieu familial.

**Adoptée par le Conseil d'Administration
du CPE Les Petits Lutins de Drummondville Inc.
le lundi 06 mars 2017.**