

6. Procédure de traitement des plaintes

Dans le but d'aider les utilisateurs des services de garde en milieu familial reconnus par le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, le bureau coordonnateur s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel et aux responsables de service de garde du milieu familial qu'il reconnaît ainsi qu'aux parents qui utilisent ces services.

Par l'établissement de règles et de balises, le bureau coordonnateur veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées. Le bureau coordonnateur veut également offrir aux parents et aux enfants, un milieu chaleureux et sécurisant avec des partenaires de choix partageant les mêmes valeurs.

Principes directeurs du traitement des plaintes

Le bureau coordonnateur du CPE recueille et traite toutes les plaintes qui concernent un service de garde en milieu familial, un membre du personnel ou toute personne agissant en son nom.

Toute personne peut porter plainte au bureau coordonnateur du CPE pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde en milieu familial qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, au *Règlement sur la contribution réduite* 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 ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire de *l'agrément du bureau coordonnateur du CPE* manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou par un de ses Règlements.

Gestion des plaintes

Le Bureau coordonnateur du CPE Fleurimont assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. À cet effet les personnes suivantes sont désignées pour recevoir les plaintes ; la directrice générale et/ou une agente désignée à cette fin.

Si ces personnes ne sont pas disponibles, une autre personne du CPE non assignée à la réception des plaintes pourra, s'il y a urgence, entreprendre une démarche auprès des intervenants concernés.

Si la plainte est dirigée contre la directrice générale, elle peut être acheminée directement à l'un des administrateurs.

Si la plainte est dirigée contre le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont, la personne désirant porter plainte est invitée à transmettre celle-ci au :

Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Bureau des renseignements et des plaintes

MFACF

600, rue Fullum

Montréal (Qc)

H2K 4S7

1-888-643-4721

Vous pouvez écrire directement au ministère à l'adresse électronique suivante:

plaintes@mfacf.gouv.qc.ca

À chaque réunion du Conseil d'administration, la directrice informe les membres des plaintes reçues, s'il y a lieu. Elles les informent également du suivi effectué.

Réception de la plainte

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement par téléphone, en personne ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier.

Toutefois, le plaignant doit être invité à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.

Plainte jugée frivole ou faite de mauvaise foi

Si une plainte est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, elle peut être rejetée après examen sommaire. En pareil cas, la personne qui traite la plainte procède à la fermeture du dossier et en avise le plaignant.

Plainte non officialisée

Lorsque la plainte n'est exprimée que verbalement, les informations sont inscrites sur un formulaire de plainte par la personne qui reçoit la plainte. Les vérifications d'usage sont ensuite faites et consignées au formulaire d'analyse des plaintes. Des recommandations sont dictées et la décision rendue est transmise à qui de droit.

Plainte officialisée

La plainte formulée par écrit et signée par un plaignant est communiquée à la directrice générale ou à l'agente du bureau coordonnateur désignée à cette fin. Elle fait l'objet d'une analyse et est traitée selon la procédure prévue.

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. Dans tous les cas, le Conseil d'administration est informé de la plainte ainsi que de la démarche d'intervention prévue.

Si la plainte est de nature urgente et implique la santé, la sécurité, le développement et le bien-être d'un enfant, la directrice contacte :

1. Le Conseil d'administration
2. Le service de garde concerné

Et si requis ;

- Le Centre jeunesse de l'Estrie
- Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine
- Le service de police
- Ou autre

La personne qui reçoit la plainte fait des démarches en vue de remédier à la situation en procédant selon les recommandations reçues de ces organismes, s'il y a lieu.

Le dossier de plainte est traité de façon confidentielle. Seule la personne responsable du traitement des plaintes a accès aux dossiers des plaintes qu'elle a traitées.

Les plaintes pourront, notamment, être traitées de la façon suivante :

- A. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant
- a) Concernant une RSG: la personne désignée doit immédiatement le signaler au Centre Jeunesse de l'Estrie conformément au processus de signalement décrit dans le guide « Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention en service de garde (ce guide a été publié par l'office des services de garde à l'enfance en 1995). La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
- b) Concernant un membre du personnel: la personne désignée procède au retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le Conseil d'administration et un signalement est fait au Centre Jeunesse de l'Estrie.

B. Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE

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

C. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont ou un membre du personnel de celui-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, des Aînés et de la Condition féminine.

D. Si la plainte porte sur un fait ou une situation en service de garde en milieu familial,

- 1) 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 un parent et une RSG), le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la RSG concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à la résolution du problème.
- 2) 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 pour recevoir les plaintes dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la RSG du service de garde en milieu familial concerné et, selon la situation et les recommandations du CPE, elle peut selon le cas :
- Communiquer avec la RSG concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
 - Porter immédiatement le cas au Conseil d'administration qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher la procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance.

Afin de constater la situation, la personne désignée peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant, procéder à une visite à l'improviste du service de garde ou avoir une entrevue avec la RSG concernée.

Dans tous les cas, la personne visée par la plainte sera invitée à faire part de sa version des faits relativement à la plainte. Elle pourra également la communiquer par un écrit qu'elle transmettra à la directrice générale, ou à l'agente du bureau coordonnateur désignée à cette fin.

Suivi de surveillance et de soutien

Le bureau coordonnateur du CPE Fleurimont doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, la personne désignée procède, si nécessaire, à une ou plusieurs visites de surveillance au service de garde, dépendant de la nature de la plainte.

En toutes circonstances, un soutien sera également offert à la RSG d'un service de garde en milieu familial pour s'assurer que la situation sera corrigée.

Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant les suivis apportés à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au bureau administratif du Centre. Seules les personnes désignées par le bureau coordonnateur ont accès à ces documents.

Ces dossiers seront conservés pendant les trois années qui suivent la date de cessation de la reconnaissance d'une personne à titre de personne responsable de service de garde ou pendant les trois années qui suivent les cessations des services d'un membre du personnel.

Formulaire

Le Conseil d'administration du CPE pourra adopter le formulaire qu'il juge approprié quant au suivi et au traitement des plaintes et modifier celui-ci selon sa convenance.

Le plaignant pourra se procurer un exemplaire du formulaire en communiquant avec le bureau coordonnateur.

