



Procédure de Traitement des plaintes

Nathalie Laferrière
Directrice

Tél. : (450) 937-5700
Fax. : (450) 937-5702

Courriel : garderielejumello@hotmail.com

Garderie éducative Le Jumello

Procédure du traitement des plaintes

1.	Principes directeurs du traitement des plaintes -----	Page 3
2.	Personnes désignées pour recevoir les plaintes -----	Page 3
3.	Traitement des plaintes -----	Page 3
	3.1 Réception de la plainte -----	Page 4
	3.2 Examen et traitement de la plainte -----	Page 4
4.	Suivi de contrôle -----	Page 5
5.	Rapport du traitement des plaintes -----	Page 5
6.	Conservation des dossiers -----	Page 5

Important

Féminisation des textes

Aux fins d'application du présent document, l'usage du genre féminin inclut le genre masculin, à moins que le contexte ne s'y oppose.

.

1. Principes directeurs du traitement des plaintes

La garderie Le Jumello doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel de la garderie ou une personne agissant pour la garderie.

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

- Pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde éducatif à l'enfance qui lui laisse croire qu'il y a un manquement à une obligation imposée par *la Loi 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 lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel de la garderie ou une personne agissant pour la garderie manque à une obligation ou à un devoir imposé par *la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou qu'elle n'agit pas équitablement.

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 la garderie manque à ses obligations ou à un devoir imposé par *la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

2. Personne désignée pour recevoir les plaintes.

La garderie assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes de 8h30 à 16h30. Pour ce faire, la garderie désigne la directrice ou sa remplaçante pour recevoir et traiter les plaintes.

3. Traitement des plaintes.

La personne désignée traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La directrice ou l'adjointe administrative 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

Toute plainte reçue est inscrite au formulaire d'enregistrement et suivi des plaintes. Un avis sera envoyé pour confirmer la réception de la plainte. Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

La personne qui reçoit la plainte, tout en assurant le plaignant 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 ou sa remplaçante expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse.

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

- Communiquer avec la directrice à un autre moment de la journée;
- Prendre en note ses coordonnées pour que la directrice 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, soit la directrice ou la présidente du conseil d'administration.

3.2 Examen et traitement de la plainte

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

Dans tous les cas, la directrice note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

3.2.1 Abus, agression sexuelle ou mauvais traitement etc.

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

La directrice doit immédiatement la signaler à la Direction de la 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* (ce guide est publié par le Ministère). La directrice collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

3.2.2 Fait, situation concernant la garderie

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la garderie ou un membre du personnel de celui-ci, la directrice:

- 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.
- **Avisé le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.**

4. Suivi de contrôle

La garderie doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

5. Rapport du traitement des plaintes

La directrice informe périodiquement le conseil d'administration de la nature et du traitement des plaintes reçues.

6. Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par la garderie ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaire du centre. Seuls la directrice 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 pratiques 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 à la garderie 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 arrivé et 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 par écrit et en informe la personne désignée.

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

Les constatations que devra faire la garderie 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 directrice, 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.

Par contre, si un parent rapporte à la garderie qu'il constate parfois un dépassement du nombre d'enfants autorisés lorsqu'il vient chercher son enfant le soir, la personne désignée peut demander au plaignant de lui préciser, dans la mesure du possible, les jours et les heures où il a constaté ces faits. Ces indications aideront la personne à éclaircir la situation.

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 l'éducatrice. La garderie 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 : _____ Tél : _____

2. Détails de la plainte

2. Détails de la plainte (SUITE)

Signature du plaignant

Date

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à : _____

Plainte retenue :

Plainte non retenue :

Raisons :

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_____
Signature du plaignant_____
Date_____
Signature de la directrice_____
Date