



Politique et procédure de traitement des plaintes

Volet installation



Adopté en décembre 2009

Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application

La présente politique a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes de la clientèle des services de garde éducatifs dispensés ou coordonnés par la corporation.

Elle s'appuie sur la préoccupation de la corporation d'offrir des services de garde éducatifs de qualité à la satisfaction de sa clientèle et privilégie une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne et s'appuie sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres de la corporation : l'impartialité, la confidentialité, la collaboration et le soutien. Elle est diffusée auprès des parents, du CA, des membres du personnel et des responsables de service de garde en milieu familial.

2. Personne désignée pour le traitement des plaintes

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique et procédure de traitement des plaintes. Elle peut désigner un autre membre du personnel et son substitut pour la réception et le traitement des plaintes.

3. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction par un parent, ou son représentant, et portant sur la prestation du service de garde. L'objet de la plainte peut constituer un manquement à la loi et aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur.

4. Objet de la plainte

Une plainte formulée peut porter sur un des objets suivants :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- L'accessibilité des services;
- La communication / collaboration;
- Le fonctionnement administratif.

5. Plainte à l'égard de la direction générale ou de la personne désignée

La direction générale traite toute plainte visant la personne désignée par le traitement des plaintes. S'il est jugé préférable que la direction générale s'abstienne de traiter une plainte, le président du conseil d'administration en est le substitut. Toute plainte concernant la direction générale doit être adressée au président du conseil d'administration.

6. Plainte à l'égard du titulaire du permis

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le titulaire du permis manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Chapitre II – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

1. Formulation d'une plainte

Tout parent usager, futur ou ancien usager, ou son représentant, ayant (ou ayant eu) des droits, des besoins ou des attentes à l'égard des services offerts par un prestataire de service, peut formuler une plainte écrite ou verbale auprès de la personne désignée pour le traitement des plaintes.

2. Acheminement d'une plainte

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à la personne désignée pour le traitement des plaintes.

3. Contenu de la plainte écrite

Une plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- Nom, prénom et adresse de l'enfant de l'utilisateur;
- La désignation du service de garde concerné;
- Si la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- Les objectifs poursuivis.

4. Réception de la plainte

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à l'application de la procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner l'objet de la plainte en utilisant le formulaire de réception d'une plainte, faire lecture de cet écrit au plaignant et lui en faire approuver le contenu.

5. Avis de réception

Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception d'une plainte, la personne désignée transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de sa plainte dans les 45 jours de calendrier de sa réception.

Chapitre III – TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

1. Recevabilité de la plainte

La personne désignée pour le traitement des plaintes, après avoir pris connaissance du contenu de la plainte, détermine si celle-ci est recevable ou non. Une plainte n'est pas recevable, entre autres, si elle ne relève pas de la compétence de la corporation, si elle est farfelue ou vexatoire.

Si l'objet de la plainte ne relève pas de la compétence de la corporation, la personne désignée en avise le plaignant et l'informe, le cas échéant, sur la compétence possible d'un autre destinataire.

Si la plainte est jugée non recevable, la personne désignée en informe l'utilisateur par écrit et verse une copie de sa décision au dossier administratif des plaintes.

2. Conciliation

La personne désignée qui procède au traitement d'une plainte doit apprécier le fondement de la plainte dont elle est saisie et, compte tenu des faits et circonstances qui y ont donné lieu, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'améliorer la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits. Elle peut formuler toute recommandation qu'elle juge appropriée.

3. Enquête

La personne désignée peut convoquer toute personne à une rencontre et lui demander de fournir tout renseignement qu'elle juge utile à l'analyse de la plainte. Si cette personne est un membre du personnel, elle est tenue de donner suite à la convocation. Lors de sa rencontre avec les témoins, la personne désignée doit noter leur version des faits et leur demander de signer leur déposition.

Après avoir recueilli toutes les informations issues d'autres sources, elle doit entendre la version de la personne concernée.

4. Consultation

La personne désignée, avec l'autorisation du CA en égard aux dépenses afférentes, peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile au traitement de la plainte.

5. Analyse du dossier

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit déterminer si la plainte est fondée ou non fondée. Elle peut s'adjoindre une personne telle que la directrice générale ou son substitut pour le traitement des plaintes pour l'assister.

6. Conclusions

La personne désignée doit documenter sa décision et appliquer les mesures correctives nécessaires au redressement de la situation.

7. Étude des questions d'ordre disciplinaire

Lorsqu'une pratique ou la conduite de la personne visée par la plainte soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne désignée doit en saisir l'autorité compétente de la corporation pour évaluation et décision.

L'autorité visée par l'article précédent doit procéder à l'étude du dossier avec diligence. La personne désignée doit être informée de l'issue du dossier disciplinaire et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard de la personne visée par la plainte.

À la demande de la direction, le conseil d'administration doit se prononcer sur tout dossier susceptible d'entraîner une sanction : suspension, congédiement ou révocation de la reconnaissance.

8. Retour au plaignant

La personne désignée doit communiquer ses conclusions au plaignant, lui indiquer si sa plainte a été jugée fondée ou non fondée et, s'il y a lieu, l'informer des mesures correctives qui ont été appliquées.

9. Délai de 45 jours

Si la personne désignée fait défaut de respecter le délai de 45 jours de calendrier prévus à l'article 10, le plaignant peut se prévaloir de son recours au ministère de la Famille et des Aînés.

10. Intervention

La personne désignée peut intervenir à sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un client ne sont pas respectés ou qu'il y a eu manquement.

Chapitre IV – DOSSIER DE PLAINTE

1. Constitution du dossier de la plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par la personne désignée pour le traitement des plaintes.

Ce dossier est confidentiel et n'est accessible qu'aux personnes qui, par leurs fonctions, participent au traitement de la plainte et à la décision, ces personnes étant tenues au respect de la confidentialité.

2. Contenu du dossier de plainte

Le dossier de plainte doit contenir tout document se rapportant à la plainte et à son traitement, produit ou reçu par la personne désignée.

3. Transmission au ministère de la Famille

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit, dans les cinq (5) jours d'une communication écrite du ministère de la Famille à l'effet que celui-ci est saisi d'une demande de révision par un plaignant, transmettre au ministère une copie complète du dossier de plainte.

4. Interdiction

Aucun document inclus au dossier de plainte n'est versé au dossier d'un membre du personnel ou d'une responsable de service de garde en milieu familial, sauf la décision de la personne désignée ou du conseil d'administration.

5. Conservation des documents

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements de la corporation. Au terme de cette période, la personne désignée voit à sa destruction.

Chapitre V – RAPPORT PÉRIODIQUE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. Rapport périodique de la personne désignée

Tous les trois (3) mois, la personne désignée achemine au conseil d'administration un rapport périodique sur l'application de la politique et procédure de traitement des plaintes.

2. Contenu du rapport périodique

Le rapport périodique fait état des activités de la personne désignée et décrit les motifs des plaintes et des dénonciations reçues en indiquant, notamment :

- Le nombre de plaintes et des dénonciations reçues, rejetées, traitées, jugées fondées, non fondées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Les délais d'examen des plaintes;
- Les suites qui ont été données aux plaignants;
- Le nombre de plaintes et dénonciations qui ont fait l'objet d'un recours auprès du ministère ainsi que leurs motifs.

Chapitre VI – DISPOSITIONS FINALES

1. Représailles

La personne désignée et le conseil d'administration, le cas échéant, doivent intervenir de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

2. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

3. Révision

La politique et procédure de traitement des plaintes fait l'objet d'une révision périodique dans une période n'excédant pas 3 ans.

Formulaire de réception

No de dossier : _____

Date : _____	Heure : _____
Nom : _____	
Adresse : _____	
Numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre : _____	
Personne visée par l'appel : _____	
Adresse : _____	
Votre lien avec la personne visée : _____	
Nom de l'enfant : _____	Age : _____
Depuis quand votre enfant fréquente-t-il le service de garde? _____	

1. Type de requête (anonymat, confidentiel, plainte formelle, ne veut pas porter plainte)

2. Résumé de la situation et identification des témoins :

3. Éléments déclencheurs ou situation qui perdure :

4. Selon vous, quels sont les éléments positifs dans ce service de garde ou dans ce groupe?

5. En avez-vous parlé à la personne concernée?

Oui Non

Si non, demander la raison. Suggérer la communication

6. Recommandations suggérées.

7. Quelles sont vos attentes envers nous ?

- Suivi
- Suivi avec un retour
- Conciliation
- Autres :

Relire le contenu du formulaire au plaignant et lui faire approuver.

À l'intention de l'administration Objet de la plainte/dénonciation	
<input type="checkbox"/>	Santé, sécurité et bien-être des enfants
<input type="checkbox"/>	Accessibilité des services (entente de service, horaires, continuité)
<input type="checkbox"/>	Communication / collaboration
<input type="checkbox"/>	Fonctionnement administratif (loi, règlements, PCR, tarification)
Personne qui a complété le formulaire : _____	
	Dénonciation <input type="checkbox"/> Plainte <input type="checkbox"/>
RECEVABILITÉ :	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Formulaire d'enquête

À l'usage de la personne désignée pour le traitement des plaintes

Date d'ouverture du dossier : _____	No de dossier : _____
Nom du plaignant : _____	
Personne visée : _____	
Personne qui a reçu la plainte : _____	
Dénonciation <input type="checkbox"/>	Plainte <input type="checkbox"/>

1. Objet :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants
- Accessibilité des services (entente, horaire, continuité)
- Communication / collaboration
- Fonctionnement, administratif (loi, règlements, PCR, tarification)

2. Description de la situation:

3. Moyens d'enquête – personnes à rencontrer :

7. DÉCISION :

Par la direction générale Par le conseil d'administration

Recommandations à la personne visée (soutien) :

Sanctions :

- Réprimande
- Suspension
- Révocation
- Congédiement

8. Conclusion du processus :

- Lettre à la personne visée
- Lettre au dossier de la personne visée
- Lettre au plaignant
- Rapport de fermeture du dossier
- Consignation au registre

Commentaires :

Signature (personne désignée)

PRÉSENTATION DU DOSSIER AU CONSEIL D'ADMINISTRATION (RSG)

Outil administratif à l'usage exclusif de la direction générale

No de dossier : _____

Nom de la personne visée : _____

Date : _____

Date de la reconnaissance : _____

Nombre de places subventionnées : _____

1. Portrait du milieu (situation familiale) :

2. Pratique professionnelle (évolution du milieu, roulement enfants / assistante(s) :

3. Bilan des plaintes et / ou dénonciations :

4. Bilan des visites : soutien / conformité :

5. Bilan des avis de non-conformité :

6. Collaboration à l'enquête :

PRÉSENTATION DU DOSSIER AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(Membre du personnel)

Outil administratif à l'usage exclusif de la direction générale

No de dossier : _____

Nom de la personne visée : _____

Date : _____

Titre d'emploi : _____

Date d'embauche : _____

1. Expériences de travail (évolution dans le milieu) :

2. Bilan des plaintes et / ou dénonciations :

3. Bilan des observations factuelles :

4. Bilan des appréciations du rendement :

5. Mesures disciplinaires au dossier :

6. Collaboration à l'enquête :

RAPPORT DE FERMETURE DU DOSSIER

Numéro de dossier : _____

Date de réception : _____

Personne désignée : _____

Nom et adresse de la personne visée : _____

Objet de la plainte :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants
- Accessibilité des services (entente, horaire, continuité)
- Communication / collaboration
- Fonctionnement administratif (loi, règlements, PCR, tarification)

DÉCISION :

Par la direction générale **Par le conseil d'administration**

No de résolution : _____

Date de retour au plaignant : _____

Date de fermeture du dossier : _____

Signature de la personne désignée :

REGISTRE DES PLAINTES ET DÉNONCIATIONS

Motifs invoqués :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants
- Accessibilité des services
- Communication / collaboration
- Fonctionnement administratif

DATE	No de DOSSIER	MOTIF encercler le numéro	PLAINTÉ	DÉNONCIATION	SANCTION ou SOUTIEN
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien
		1 2 3 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sanction <input type="checkbox"/> Soutien