

ANNEXE : B

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Garderie Asban



JUIN 2024

LA PROCÉDURE DES TRAITEMENTS DES PLAINTES

DISPOSITION GÉNÉRALE

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

La présente politique a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes de la clientèle de la garderie Asban. Elle s'appuie sur la préoccupation d'offrir des services de garde éducatifs de qualité qui sont 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. De même, la garderie tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

1. PRINCIPES DIRECTEURS

Toute plainte doit être traitée dans le respect des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte.

- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- Tout membre du personnel est tenu de prêter assistance à la personne qui veut formuler ou déposer une plainte.
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens et des délais qui seront pris pour traiter celle-ci.
- Toute plainte est traitée avec diligence.
- L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- La personne qui porte plainte est informée, de façon régulière et continue, de l'évolution de son dossier et elle est informée des conclusions de l'examen de la plainte.
- La garderie Asban fait connaître à sa clientèle et à son personnel la procédure de traitement des plaintes.

2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La garderie Asban assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture administratives, soit de 7h30 à 17h30 du lundi au vendredi. Pour ce faire, la direction 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 PLAINE

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction par un parent, son représentant ou toutes autres personnes, 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 PLAINE

Les objets de la plainte peuvent être en regard :

- D'une obligation imposée par la loi ou par ses règlements;
- D'une situation qui menace la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants fréquentant la garderie;
- Des agissements qui manquent à une obligation ou à un devoir d'un membre du personnel de la garderie Asban.

5. PLAINE À L'ÉGARD DE LA DIRECTION OU LA PERSONNE DÉSIGNÉE

Dans le cas où la plainte concerne la personne désignée au traitement des plaintes, le suivi de la plainte sera alors assuré par la direction générale. Dans le cas où la direction générale serait visée par une plainte, la direction générale fera l'analyse de la plainte et tentera de la solutionner. En cas d'impasse, le plaignant sera référé au Ministère de la Famille. Formulation et réception de la plainte

6. FORMULATION D'UNE PLAINE

Toute personne peut formuler une plainte écrite ou verbale auprès de la personne désignée pour le traitement des plaintes.

7. ACHEMINEMENT D'UNE PLAINE

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes.

8. ENREGISTREMENT DE LA PLAINE

La personne responsable du traitement des plaintes explique au plaignant la procédure d'application du traitement des plaintes et les possibilités qui lui sont offertes : plainte écrite ou verbale. Le plaignant peut rédiger lui-

même sa plainte ou se faire assister par un membre de la direction. Le membre de la direction qui reçoit la plainte doit la consigner les renseignements suivants :

- Les coordonnées du plaignant et/ou son représentant;
- S'il s'agit d'une plainte contre une personne, le nom de cette personne;
- La date et l'heure de la réception de la plainte;
- Le ou les objets de la plainte;
- La description des faits;
- Les attentes du plaignant quant aux résultats du règlement de sa plainte.
- Une plainte pourra ne pas être retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;
 - La plainte est vexatoire et de mauvaise foi;
 - La personne abandonne sa plainte;
 - La personne refuse de collaborer pleinement;
 - La plainte n'est pas de la compétence de la garderie
 - Si la plainte ne relève pas de la compétence de la garderie :
 - Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas;
 - Le dossier de plainte est fermé.

9. TRAITEMENT DE LA PLAINE

9.1 Analyse de la plainte

La direction traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi. Afin d'identifier la procédure à suivre pour le traitement de la plainte, la personne qui traite la plainte doit d'abord en déterminer la nature. Dans tous les cas, les constatations et les conclusions sont notées au dossier à l'aide du formulaire prévu.

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

Lorsque la plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant et impliquant un membre du personnel, la direction de la garderie doit immédiatement signaler à la Direction de la protection de la jeunesse

(DPJ), conformément au processus de signalement prévu. La direction collabore avec les représentants de cet organisme quant au suivi de la plainte. Bien que l'enquête appartienne à la DPJ, une plainte retenue par celui-ci entraînera automatiquement et immédiatement une suspension du membre du personnel concerné.

9.2 Concernant un membre du personnel :

Lorsqu'un parent a une insatisfaction face aux services offerts par un membre du personnel, il devrait idéalement dans un premier temps, en faire part à la personne concernée. Par la suite, il peut en référer à la direction. Celle-ci peut offrir une démarche de conciliation si les deux parties le souhaitent.

9.3 Ne concerne pas un membre du personnel :

Si la plainte concerne le fonctionnement administratif, elle doit être acheminée à la direction. Si suite à cette démarche, le plaignant juge que sa plainte n'a pas été traitée adéquatement, il peut en référer au Ministère de la Famille lorsqu'il a des raisons de croire que la garderie Asban manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la loi ou un de ses règlements.

9.4 Si la plainte ne relève pas de la compétence de la garderie

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

10. 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.

10.1 Analyse du dossier

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit déterminer si la plainte est fondée ou non fondée.

11. CONCLUSION

La personne désignée doit documenter sa décision et voir à faire appliquer les mesures correctives nécessaires au redressement de la situation. Elle avise la direction générale ainsi que le comité de parents des plaintes reçues, en décrit la nature et indique leur traitement.

12. RETOUR AU PLAIGNANT

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

13. DÉLAI POUR UN EXAMEN D'UNE PLAINE

Le processus d'examen d'une plainte ne devrait pas dépasser un délai de trente (30) jours ouvrables. Nonobstant ce délai, ce processus doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes et prioritaires.

14. CONFIDENTIALITÉ

Il est important de préciser à la personne qui porte plainte que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'elle n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées. Si malgré cette précision, elle préfère conserver l'anonymat, il faut l'informer que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise puisqu'il sera impossible de la joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire le suivi de la plainte.

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer la personne le plus tôt possible. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de l'examen.

15. CONSERVATION DES DOSSIERS

Le dossier de plainte doit contenir tout document se rapportant à la plainte et à son traitement. Tous les dossiers de plaintes constitués par la garderie Asban ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef dans le bureau de la direction de la garderie. Seules les personnes désignées ont accès à ces documents.

FORMULAIRE DE PLAINE

1. IDENTIFICATION

No. de la plainte : _____

Date de la plainte : _____ Heure : _____

Plainte reçue par : _____

Nom du (de la) plaignant(e) : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Personne concernée par la plainte :

Membre du personnel _____ Direction _____

Conseil de parent _____ Parent-Garderie _____ Autre _____

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

2. DÉTAILS DE LA PLAINE

3. DÉCISION CONCERNANT LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINE

Plainte acheminée à : _____

Plainte non retenue : _____

Raisons : _____

Plainte retenue : _____

4. CONSTATATIONS

Plainte non fondée : _____

Insuffisance de preuve : _____

Plainte fondée : _____

5. MOYENS PRIS POUR CORRIGER LA SITUATION

6. SUIVI EFFECTUÉ

7. TRANSMISSION AU CONSEIL DE DIRECTION

Date : _____

Décision: _____

8. FERMETURE DE DOSSIER

Date : _____

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte