



***POLITIQUES ET PROCÉDURES  
DES SERVICES DE GARDE  
LA PETITE ÉCOLE***



*Politique et procédure de traitement des plaintes*  
Daveluyville  
22 octobre 2007    Mise à jour le 11 juin 2018

# 1. La Politique sur la gestion des plaintes

## Préambule

- ✚ Selon la loi et les règlements des services de garde éducatifs à l'enfance, il est opportun que le titulaire de permis se dote d'une politique et d'une procédure de traitement des plaintes. Les Services de garde La Petite école doit assurer santé, sécurité et bien-être aux enfants à qui il fournit des services de garde.
- ✚ « *Il ne peut notamment appliquer des mesures dégradantes ou abusives faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou d'utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi.* »

## Objectif

- ✚ La politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux familles et aux enfants qui fréquentent notre service de garde et confirme notre valeur **RESPECT**.
- ✚ C'est par la déclaration d'Engagement-Qualité que notre corporation a signé que nous confirmons l'importance d'établir des procédures écrites concernant nos pratiques.

## Définition

### ✚ Plainte

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par une personne à l'égard des services offerts.

Elle peut dénoncer un fait ou une situation prévalant dans une installation qui laisse croire au plaignant qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi des services de garde éducatifs à l'enfance* ou par le *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.

Elle met généralement en cause la qualité des services offerts : accessibilité, environnement, ressources humaines et matérielles.



# Champ d'application de la politique

- ✚ La politique sur la gestion des plaintes s'adresse à l'ensemble du personnel des Services de garde La Petite École et concerne tous les services offerts aux familles.
- ✚ Le mandat est de recevoir les plaintes et d'en coordonner le traitement jusqu'à la fermeture du dossier, ce qui engage le soutien pour examen et règlement de la plainte.

# Principes directeurs

- ✚ La politique sur la gestion des plaintes confirme que:
  - ❖ Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations des Services de garde La Petite École;
  - ❖ Les Services de garde La Petite École s'engagent à offrir aux familles un service impartial et équitable dans la recherche de solutions;
  - ❖ La gestion des plaintes relève d'abord de la directrice générale. Elle est responsable des décisions prises à son niveau et suit la procédure de traitement des plaintes en étroite collaboration avec le conseil d'administration ;
  - ❖ La gestion des plaintes est considérée comme un moyen de déceler les faiblesses du service de garde, de corriger les situations sources de problèmes ou de questionnement et d'améliorer les façons de faire des Services de garde La Petite École;
  - ❖ Toute personne peut porter plainte au titulaire du permis de CPE lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le titulaire de permis manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement;
  - ❖ 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* ou un de ses règlements;
  - ❖ Le titulaire d'un permis de CPE doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant une installation, un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le titulaire du permis de CPE.

# Personne désignée pour recevoir les plaintes

- ❖ La personne titulaire du permis assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant les heures d'ouverture de son établissement. Pour ce faire, elle désigne une personne pour recevoir et traiter les plaintes, de même qu'une autre à titre de remplaçante au cas où la personne désignée s'absenterait pour plus de 24 heures. La personne désignée aux Services de garde la Petite École est la directrice générale et son substitue est la directrice



adjointe. Dans le cas que ni l'une ni l'autre ne peut être rejoint les agentes de soutien peuvent recevoir aussi les plaintes et les acheminer vers l'équipe de direction.

- ❖ Si la plainte concerne le personnel de direction, le titulaire du permis précise que la personne désignée pour recevoir et traiter la plainte sera la présidente du C.A..
- ❖ La procédure est diffusée aux parents dans la pochette d'inscription des enfants et est disponible au babillard de chaque installation afin que toute personne qui souhaite porter plainte la connaisse et sache à qui s'adresser en cas de besoin.
- ❖ Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier.

## **R**ôles et responsabilités

### **✚ Le conseil d'administration :**

- ❖ assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant les heures d'ouverture du service de garde
- ❖ adopte la politique ainsi que la procédure de traitement des plaintes
- ❖ reçoit les recommandations de la directrice générale
- ❖ a l'autorité pour prendre une décision relative aux mesures à appliquer dans le cas où la directrice générale ou son substitut est présumé responsable ou en est victime
- ❖ toutefois, si un membre du conseil d'administration est présumé responsable de harcèlement envers la directrice générale ou son substitut, le CPE devra utiliser les services d'un consultant externe pour faire enquête et formuler des recommandations au conseil d'administration

### **✚ Le comité exécutif et des relations de travail**

- ❖ assure le suivi du traitement de plaintes et est responsable de l'enquête lorsque la directrice générale ou son substitut est présumé responsable ou en est victime
- ❖ dépendamment de la cause à traiter, il est possible que le comité exécutif puisse demander à une personne extérieure de la corporation, susceptible d'aider à la cause en analyse, de s'ajouter.
- ❖ pour toute situation où les honoraires professionnels devront être encourus, le droit de décision appartient au conseil d'administration.
- ❖ consulter l'annexe 4 au besoin

### **✚ La directrice générale et son substitut:**

- ❖ relève directement du conseil d'administration
- ❖ est responsable de l'application et de l'évaluation de la politique
- ❖ a le pouvoir d'intervenir dans le traitement des plaintes reçues
- ❖ est responsable de développer la gestion des plaintes



- ❖ coordonne l'application de la politique
- ❖ reçoit les plaintes
- ❖ analyse les plaintes
- ❖ est responsable de l'enquête
- ❖ traite les plaintes
- ❖ a l'autorité pour prendre des décisions relative aux mesures à appliquer
- ❖ dépose un rapport trimestriel ainsi qu'un bilan annuel sur la gestion des plaintes.

✚ Les employés :

- ❖ collaborent au traitement de plainte
- ❖ transmettent l'information à la directrice générale
- ❖ dirigent les plaignants à la directrice générale

## **POUR NOUS JOINDRE :**

**Marie-Thé Leblanc :**

**819-367-2248 Poste 2122**

**Manon Leblanc :**

**819-399-2248 Poste 2325**

