

Politique de traitement de plainte du CPE-BC



CPE/BC Le Rêve de caillette 66 rue Aubin Brownsburg, Chatham, QC, J8G 2G3

POLITIQUE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Toute personne **se doit de porter plainte** au C.P.E-B.C. *Le Rêve de Caillette*, pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un de ses services de garde. Une plainte qui laisse croire qu'il y a 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. Ces plaintes peuvent aussi bien toucher le milieu familial que nos installations.

1. La réception

PERSONNES DÉSIGNÉES À RECEVOIR LES PLAINTES

Les installations et le bureau coordonnateur du CPE-BC Le Rêve de Caillette, assurent la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouvertures. Il confie à la directrice adjointe et à la directrice du bureau coordonnateur, le soin de recevoir les plaintes.

RÉCEPTION DES PLAINTES

Un plaignant peut formuler sa déposition **sans être tenu de s'identifier**.

Pour toute plainte reçue, l'une des personnes désignées ouvre un dossier en utilisant le « formulaire d'enquête » afin de recueillir les renseignements pertinents.

Lors d'une plainte écrite, un accusé de réception sera retourné au plaignant, s'il est identifié.

Si la direction adjointe des installations et du bureau coordonnateur sont absentes pour une période excédent vingt-quatre (24) heures, la personne recevant la plainte sera désignée pour prendre note des coordonnées du plaignant.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne recevant la plainte l'acheminera sans délai à la directrice générale du C.P.E-B.C. *Le Rêve de Caillette*.

2. L'enquête

Suite à la réception d'une plainte et afin de faire enquête, la directrice adjointe ou la personne désignée pour la remplacer, doit questionner le plaignant pour obtenir le plus d'informations possible.

Selon la plainte, la directrice adjointe du bureau coordonnateur ou sa remplaçante doivent juger de la situation pour l'intervention. Est-ce que l'entretien avec la personne visée se fait par téléphone ou en entrevue dans les bureaux du BC, une visite annoncée au service de garde ou une visite à l'improviste du milieu concerné dans les plus brefs délais pour constater le bien-fondé de la plainte. La directrice adjointe ou la remplaçante discute ouvertement de la situation avec la responsable en service de garde concernée et ce, sans jamais nommer le plaignant.

a) **Plaintes non retenues :**

À la suite de visites pour assurer une surveillance étroite du service de garde, et dans le cas où la directrice adjointe ou la personne désignée pour la remplacer ne relèverait aucune infraction, elle contactera le plaignant, l'en informera et lui demandera de communiquer avec le B.C. si la personne reconnue à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial se trouve de nouveau en infraction.

La directrice adjointe ou sa remplaçante rédigera un rapport et le consignera avec le formulaire de déclaration de la plainte au cartable des plaintes.

b) **Plaintes retenues :**

La directrice adjointe qui, à la suite d'une plainte constate le délit invoqué par le plaignant doit demander à la personne concernée de se conformer dans un délai relatif à l'importance de l'infraction au règlement.

La directrice adjointe informe la personne reconnue qu'elle effectuera une visite de vérification à la fin de ce délai.

La directrice adjointe rédige un rapport et le consigne avec le formulaire de déclaration de la plainte au cartable des plaintes.

3. L'analyse

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'enquête.

3.1 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 responsable de service de garde en milieu familial : La personne désignée au traitement des plaintes doit immédiatement faire un signalement à la Direction de la Protection de la jeunesse (DPJ) décrit dans le guide (Faire un signalement au DPJ, c'est déjà protéger un enfant). 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 la Directrice générale.

3.2 Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE-BC :

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

3.3 Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE- BC ou un membre du personnel de celle-ci :

La personne désignée traite la plainte, fait un suivi avec la direction générale et peut demander l'appui du conseil d'administration pour qu'il statue 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.

3.4 Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial :

a) 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 ou une responsable), le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la responsable concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties pour aider à trouver une solution au problème.

b) 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 dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à la responsable du service de garde en milieu familial concernée et, selon la situation et les recommandations du bureau coordonnateur, elle peut, selon le cas :

- communiquer avec la responsable concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir ;
- porter 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 responsable concernée.

4. La conclusion de l'enquête

Lorsque que la plainte est retenue, la directrice, ou sa remplaçante, rédigeront un rapport sur la situation, et réuniront si nécessaire, dans les plus brefs délais, les membres du conseil d'administration, qui décideront des mesures à prendre et du suivi à apporter, mesures qui pourront entraîner les procédures de suspension ou de révocation.

5. Le retour au plaignant

La personne désignée informe périodiquement la direction générale des plaintes reçues au bureau coordonnateur et ou les installations. Elle en décrit la nature et indique le traitement.

6. La conservation des documents

Tous les dossiers de plaintes constitués par les installations et le bureau coordonnateur du CPE-BC *Le Rêve de Caillette* ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci, sont confidentiels et conservés sous clé, à la place d'affaires du CPE-B.C. Seule la personne désignée, la personne habileté à agir en son absence et La directrice générale ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

Référer et compléter le formulaire d'enquête
Formation de traitement des plaintes offertes par
le Conseil Québécois
Document officiel de la formation traitement des plaintes