

# Procédure de traitement des plaintes

Adopté par le conseil d'administration

Le 31 mars 2008



## Procédure de traitement des plaintes

Le CPE Magimuse a à coeur la sécurité et le bien-être de chaque enfant qui fréquente ses services. Dans le même esprit, nous priorisons la bonne communication entre les parties concernées. C'est pourquoi, notre première intervention, lors de conflit ou d'insatisfaction, si cela est possible, est de rediriger le plaignant en lui suggérant: «En as-tu parlé à ta RSG ou à la personne concernée?».

Dans le but de s'assurer de la qualité des services offerts, le CPE Magimuse a établi une procédure de traitement des plaintes. Cette procédure est transmise au personnel et aux RSG. Concernant les parents utilisateurs des installations et du milieu familial, ils sont avisés qu'il y a une procédure et qu'elle pourra leur être remise sur demande.

*Dès qu'une personne exprime une insatisfaction ou un questionnement, même si elle affirme ne pas vouloir porter plainte par souci de confidentialité ou par peur de représailles, elle sera avisée, avant même le début de la discussion, que ses propos seront traités comme une plainte, avec tout le tact, le respect et la confidentialité nécessaire.*

### Qui peut porter plainte?

Toute personne peut porter plainte.

### Envers qui peut être dirigée une plainte?

Une RSG ou toute personne en lien avec un service de garde en milieu familial, un membre du personnel de Magimuse, un membre du c.a., un gestionnaire ou toute autre personne en lien avec Magimuse.

### Sur quoi peut porter une plainte?

- Santé et sécurité des enfants: alimentation, équipements, hygiène, etc.
- Fonctionnement administratif: programme d'activités, aspects financiers, etc.
- Comportement inadéquat: violence, intervention inappropriée, etc.
- Accessibilité et continuité des services: expulsion d'un enfant, etc.

(Voir annexe 1)

## Comment peut se formuler une plainte?

Elle peut se formuler par téléphone, par écrit ou de vive voix. En aucun temps le plaignant n'est dans l'obligation de s'identifier. Cependant, la personne qui reçoit la plainte l'invite à le faire, tout en lui assurant que ces renseignements demeureront confidentiels, car il pourrait être utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de traitement.

## Recevabilité de la plainte

L'évaluation de la recevabilité de la plainte fait appel au jugement de la personne attitrée au traitement des plaintes.

## Réception de la plainte

La personne responsable du traitement des plaintes désignée par le conseil d'administration est l'agente de conformité. Celle-ci ou sa remplaçante, consigne par écrit toutes les informations concernant le contenu de la plainte. Il est important de préciser que la direction est au fait de tous les dossiers de plainte.

Pour chaque plainte reçue, l'agente de conformité ouvre un dossier en utilisant le formulaire prévue à cet effet en annexe 2. Suite à l'évaluation de la recevabilité, un accusé réception est expédié au plaignant dans les 48 heures, à moins que celui-ci soit anonyme.

Si la plainte ne constitue pas un manquement à la Loi ou au Règlement, ni une menace à la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, l'agente de conformité invite le plaignant à régler l'objet de la plainte avec sa RSG concernée et/ou l'oriente vers l'organisme pouvant lui apporter un soutien. Elle offre également son aide aux deux parties pour le processus de résolution de problèmes.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement ou un autre évènement de même nature subis par un enfant.

- ⊗ Concernant **une responsable de service de garde**: l'agente de conformité doit immédiatement faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse. Si la plainte est retenue, le dossier est alors pris en charge par la DPJ. L'agente de conformité collabore avec les représentants des organismes concernés au besoin.
- ⊗ Concernant **un membre du personnel de l'installation**: l'agente de conformité s'assure du retrait immédiat de l'employé et avise sans délai le conseil d'administration.

## Examen de la plainte

Lorsque la plainte est jugée recevable, l'agente de conformité doit, dans les 5 jours ouvrables, procéder à l'examen de la plainte. Le tout consiste à recueillir les informations concernant les faits, selon une stratégie pré-établie. Afin de constater la situation, l'agente peut, selon le cas:

- ☒ Avoir une entrevue avec la personne concernée;
- ☒ Procéder à une visite à l'improviste du milieu de garde;
- ☒ Avoir un deuxième entretien avec le plaignant;
- ☒ Contacter les parents utilisateurs;
- ☒ Procéder à des vérifications administratives.

*\*La personne concernée est avisée dans les premières étapes de l'examen, à moins que cela nuise à l'examen comme tel.*

## Conclusion de la plainte

Suite à l'examen de la plainte, l'agente de conformité fait part de ses conclusions et de ses recommandations à la direction. Ensemble, elles déterminent les mesures correctives à apporter et jugent de la pertinence de soumettre le dossier au conseil d'administration. Le résultat de l'examen de la plainte est acheminé au plaignant par écrit.

## Mesures correctives

Si la plainte concerne un service de garde en milieu familial, un avis écrit est émis à la RSG.

Si elle concerne un employé, une lettre ou un avis disciplinaire est émis.

| L'avis de non-conformité contient :  | L'avis disciplinaire contient :   |
|--|---|
| Conclusion de l'examen de la plainte.  | Conclusion de l'examen de la plainte.   |
| Les mesures correctives à apporter, entérinées par la direction et/ou le C.A. : <ul style="list-style-type: none"><li>• Visites supplémentaires;</li><li>• Déductions de la rétribution;</li><li>• Soutien personnalisé;</li><li>• Corrections à apporter en lien avec la Loi et les règlements.</li></ul> | Les mesures correctives à apporter, entérinées par la direction et/ou le C.A. |
| Recommandations du conseil d'administration, s'il y a lieu.  | Recommandations du conseil d'administration, s'il y a lieu.                   |

Si les mesures ne sont pas apportées dans les délais prescrits, le dossier est automatiquement transmis à la direction. La décision incombera au conseil d'administration d'entreprendre des mesures plus coercitives. Si une procédure de suspension ou de révocation est entreprise, elle rencontrera les exigences des articles 75 à 77 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

## Fermeture de la plainte

Lorsque les mesures correctives sont apportées dans les délais prescrits et à la satisfaction de l'agente de conformité, le dossier de plainte est alors fermé. La personne visée par la plainte recevra, un avis signifiant la fermeture de la plainte. Si cela s'avère nécessaire, un bref résumé est présenté au conseil d'administration et toujours de façon confidentielle.

## Confidentialité

Tous les dossiers constitués par Magimuse ainsi que tous les documents faisant preuve du suivi sont confidentiels et conservés sous clé au bureau coordonnateur du CPE. Seules les personnes désignées par le conseil d'administration ont accès à ces documents.

Le conseil d'administration est tenu informé du contenu du registre des plaintes, et ce, toujours de façon anonyme. De plus, même si le plaignant s'est identifié, le traitement de la plainte est effectué dans la confidentialité.

## CODIFICATION DES PLAINTES

### 1. SANTÉ ET SÉCURITÉ DES ENFANTS

- 1.1 Ratios (Loi art. 52)
- 1.2 Accident ou maladie (Règlement art 102)
- 1.3 Alimentation (Règlement, art : 110-113)
- 1.4 Médicaments (Règlement art 116-120)
- 1.5 Produits d'entretien et produits toxiques (Règlement art 121)
- 1.6 Locaux, équipement, mobilier, appareils de jeu intérieur et jouets (règlement art 87-96, 98, 103-105)
- 1.7 Hygiène (règlement art 92)
- 1.8 Appareils de jeu extérieur et cour (Règlement art 97, 106)
- 1.9 Surveillance constante (Règlement art 100)

### 2. FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF

- 2.1 Fiche d'inscription et fiche d'assiduité (Règlement art 122-123)
- 2.2 Conseil d'administration
- 2.4 Aspects financiers
- 2.5 Mandats du bureau coordonnateur ou du CPE
- 2.6 Programme d'activités (Règlement art 114-115)
- 2.7 Règlement intérieur

### 3. PERSONNE EN RELATION AVEC MAGIMUSE OU UN PRESTATAIRE DE SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS

- 3.1 Gestionnaire
- 3.2 Membre du personnel de Magimuse
- 3.3 Autre personne en relation avec Magimuse
- 3.4 Responsable d'un service de garde en milieu familial
- 3.5 Autre personne en relation avec un service de garde en milieu familial

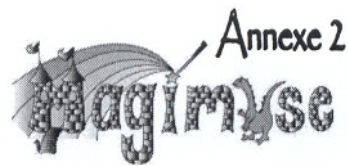
### 4. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES

- 4.1 Liste d'attente
- 4.2 Refus d'accès à une place
- 4.3 Expulsion d'un enfant du service de garde

### 5. PROGRAMME ÉDUCATIF

- 5.1 Communication (enfant, parent, RSG) (RSGEE art. 51.3)
- 5.2 Matériel (suffisant, accessible, adapté) (RSGEE art. 51.5)
- 5.3 Autonomie (RSGEE art. 51.7)
- 5.4 Aménagement (coins) (RSGEE art. 51.7)
- 5.5 Activités variées (choix) (RSGEE art. 51.7)
- 5.6 Interventions démocratiques (RSGEE art. 51.7)

# ENREGISTREMENT ET SUIVI D'UNE PLAINTE



## 1. RÉCEPTION DE LA PLAINTE

### INFORMATIONS GÉNÉRALES

Reçue par : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_ No : \_\_\_\_\_

Plainte concernant :  Bureau coordonnateur  Service de garde en milieu familial

Téléphone  Courrier  Télécopie  Courriel  En personne

### PERSONNE OU PRESTATAIRE DU SERVICE DE GARDE VISÉ PAR LA PLAINTE

Nom : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

### PLAIGNANT

Anonyme  Le plaignant a été avisé qu'il serait possiblement identifiable  
 Parent  RSG  DPJ  Citoyen  Autre :

Nom du plaignant : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_  
Tél. maison : \_\_\_\_\_ Tél. travail : \_\_\_\_\_  
Cellulaire : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

### DÉTAIL DES OBJETS DE LA PLAINTE

| Code | Détails |
|------|---------|
|      |         |

### ATTENTES DU PLAIGNANT

\_\_\_\_\_

## 2. RECEVABILITÉ

Plainte retenue pour traitement  Plainte non retenue

Motifs si non retenue : \_\_\_\_\_

### Stratégie d'examen de la plainte

\_\_\_\_\_

## 3. EXAMEN DE LA PLAINTE

Date : \_\_\_\_\_ Actions prises : \_\_\_\_\_

## 4. CONCLUSION DE L'EXAMEN

\_\_\_\_\_

Mesures correctives proposées :  oui  non

## 5. SUIVI DES MESURES CORRECTIVES PROPOSÉES

Responsable : \_\_\_\_\_

Date de réalisation : \_\_\_\_\_

## 6. FERMETURE DU DOSSIER

Date de fermeture : \_\_\_\_\_ Signature du responsable : \_\_\_\_\_