

Procédure de traitement des plaintes

Garderie des Moissons Inc.

PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le règlement sur les services de garde prévoit que le titulaire d'un permis de garderie doit se doter d'une procédure de traitement des plaintes. La garderie transmet cette procédure aux éducatrices. Dans le but d'aider les parents de la Garderie des Moissons à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants et d'encourager leur collaboration, la garderie diffuse également la procédure de traitement de plaintes aux parents.

La Garderie des Moissons doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant la Garderie des Moissons, un membre du personnel ou toute personne agissant pour la Garderie des Moissons.

Toute personne peut porter plainte à la garderie pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans la garderie qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la loi et les règlements 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.

Toute personne peut porter plainte à la Garderie des Moissons lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour la garderie manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi et les règlements 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.

PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES PLAINTES

La personne désignée est, ***Mme Michèle Chabot*** Directrice de la Garderie des Moissons. Si cette dernière doit s'absenter pour plus de 24 heures, ***Mme Hydrie Cliche*** assistante à la direction, la remplacera pour recevoir la plainte.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Mme Hydrie Cliche traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

La personne désignée permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournit les renseignements requis si nécessaires, dirige la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assure du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Annexe-2

RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Cette plainte peut être formulée durant les heures d'ouverture de la Garderie des Moissons.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car cela pourrait être utile de communiquer avec lui, en cours de traitement de la plainte, pour clarifier certains renseignements.

Pour toute plainte reçue, la responsable (Mme Hydrie Cliche) ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la responsable expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et adresse.

Si la responsable (Mme Hydrie Cliche) est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- Communiquer avec Mme Hydrie Cliche à un autre moment de la journée;
- Prendre en note ses coordonnées pour que Mme Hydrie Cliche puisse communiquer avec lui à un autre moment de la journée.

Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à Mme Michèle Chabot.

Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, Mme Hydrie Cliche doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, Mme Hydrie Cliche note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant.

****** Mme Hydrie Cliche ou Mme Michèle Chabot doit immédiatement la signaler au centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au***

processus de signalement décrit dans le guide Négligence et mauvais traitement envers les enfants : prévention et intervention en service de garde (ce guide est publié par le ministère). Mme Chabot collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du service de garde, le plaignant est recommandé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde ou un membre du personnel de celui-ci;

Annexe-2

Mme Chabot transmet le dossier sans délai au comité de parent, selon le cas, pour qu'il soit statué sur le bienfondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

SUIVI ET CONTRÔLE

La Garderie des Moissons s'assure que la situation, qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.

RAPPORT ET TRAITEMENT DES PLAINTES

Mme Michèle Chabot informe périodiquement le comité de parents des plaintes reçues par le service de garde, de leur nature et de leur traitement.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par la Garderie des Moissons ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires de la Garderie des Moissons. Seule la personne responsable et la personne désignée à agir en son absence ont accès à ces documents lorsque c'est nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.