

# GARDERIE TOUT-EN-JEUX

## Traitement des plaintes

Dans le but d'assurer la qualité des services offerts aux enfants, la Garderie Tout-en-Jeux s'est dotée d'une procédure de traitement des plaintes qu'elle transmet au personnel de la Garderie et aux parents utilisateurs.

Par l'établissement de règles et de balises, la Garderie veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, elle interviendra dans le respect et l'intégrité des personnes visées.

### 1. Principes directeurs du traitement des plaintes

La direction saisi d'une insatisfaction d'un parent a le devoir, dans les limites de ses attributions, d'y donner suite dans les meilleurs délais. Ainsi, tout mécontentement formulé par un parent devrait normalement trouver sa solution sur le terrain.

La Garderie Tout-en-Jeux recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant les services offerts dans son installation, un membre du personnel de la Garderie ou toute personne agissant pour la Garderie Tout-en-Jeux.

Toute personne peut porter plainte à la Garderie lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel de la Garderie ou une personne agissant pour la Garderie manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition Féminine lorsqu'elle a des raisons de croire que la Garderie Tout-en-Jeux manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements. Toutefois, le plaignant doit avoir au préalable, déposé sa plainte à la direction de la garderie. Si la direction n'a pas trouvé une solution adéquate, il est alors possible pour le plaignant d'effectuer sa plainte au MFA.

## **2. Personne désignée pour recevoir les plaintes**

La Garderie Tout-en-Jeux assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. La directrice est la personne responsable de la gestion des plaintes.

## **3. Traitement des plaintes**

La directrice de la Garderie traite toute plainte avec diligence et en assure le suivi.

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

### **3.1 Réception de la plainte**

Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Il n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la directrice qui reçoit la plainte, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements au cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la directrice ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte qui sert à recueillir les renseignements pertinents.

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

Si la directrice est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :

- *communiquer avec la personne désignée à un autre moment dans la journée;*
- *prendre en note ses coordonnées pour que la personne désignée 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 la personne la plus apte à la traiter.

### 3.2 Examen et traitement de la plainte

La directrice, lorsqu'elle reçoit une plainte, doit d'abord en déterminer la nature et identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, elle 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;***
  - La directrice doit immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément au processus de signalement décrit dans le guide « Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique » (ce guide est publié par le gouvernement du Québec). La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte et avise le comité de parents.
  
  - *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.*
  
  - *Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel de la Garderie ou d'un membre du personnel de gestion, 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 et un employé) ; le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne qui reçoit la plainte peut offrir son aide aux parties pour aider à solutionner le problème.*

- **Si la plainte 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 directrice dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir au comité de parents. Elle peut aussi communiquer avec le membre du personnel concerné afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir;
  - La directrice peut saisir le comité de parents qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher des mesures disciplinaires s'il y a lieu.
  
- **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la Garderie Tout-en-Jeux**
  - La directrice, en concertation avec le comité de parents, doit statuer 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, des Aînés et de la Condition Féminine.
  
- **Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un membre du personnel de gestion ;**
  - Le plaignant doit transmettre le dossier sans délai à la présidente du comité de parents pour qu'il soit statué sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Le comité de parents avise de la possibilité d'en référer au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition Féminine.

#### **4. Suivi et règlement des plaintes**

La Garderie Tout-en-Jeux doit s'assurer que la situation qui a entraîné la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée. À cette fin, la directrice prend les moyens nécessaires à cette vérification. Elle peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec le plaignant ou avoir une entrevue avec les personnes concernées.

Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au comité de parents qui décidera du suivi.

Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi effectué auprès des personnes concernées aura permis de régulariser la situation.

#### **5. Rapport du traitement des plaintes**

La directrice fait état annuellement au comité de parents des plaintes reçues et traitées par la Garderie Tout-en-Jeux. Elle en décrit leur nature et peut apporter des recommandations afin d'améliorer la qualité des services.

#### **6. Conservation des dossiers**

Tous les dossiers de plaintes constitués par la Garderie 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 pendant les trois années qui suivent la date de fermeture du dossier. Seule la directrice a accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui lui sont confiés par la loi.

## Enregistrement d'une plainte Garderie Tout-en-Jeux

Coordonnées du plaignant \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Coordonnées de la personne visée par la plainte : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date et heure de réception de la plainte \_\_\_\_\_

Objet(s) de la plainte : \_\_\_\_\_

Degré d'urgence : \_\_\_\_\_

- Niveau 1 Santé et sécurité des enfants
- Niveau 2 Interventions, programme éducatif, liste d'attente, etc.
- Niveau 3 Conflit parents-éducatrice, aspect administratif, direction

Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Délai entre l'événement et le dépôt de la plainte :** \_\_\_\_\_

**Signature du responsable de la réception des plaintes :**

\_\_\_\_\_

