



Le vol du colibri Coop de solidarité

**Numéro de permis
3000-8694**

**Procédure de gestion des
plaintes**

Juillet 2014

Procédure de traitement des plaintes

1. OBJECTIF

Une plainte logée permet à la garderie d'améliorer de façon constante la qualité des services offerts aux enfants reçus dans le service de garde ainsi qu'à leurs parents. La présente procédure se veut un moyen de s'assurer de ladite qualité et d'apporter les correctifs qui s'avèreraient nécessaires.

La procédure de traitement des plaintes s'adresse à toute personne, anonyme ou connue, qui désire se prévaloir de ce service. Elle peut le faire verbalement en personne, par voie téléphonique ou encore par écrit (courrier, courriel, télécopieur, autres), durant les heures d'ouverture de la garderie. Le plaignant s'adresse à la coordonnatrice de la coopérative ou, en son absence, à la coordonnatrice adjointe. Si la plainte concerne la coordonnatrice, le président du conseil d'administration la recevra et la traitera.

Le plaignant peut demander que son identité demeure inconnue ou non. Toute plainte sera traitée dans la plus grande confidentialité, tant pour préserver la personne qui porte plainte que la réputation des autres personnes qui seraient ciblées.

La présente procédure est mise à la disposition du public, membre ou non de la coopérative, par le biais du site internet : www.levolducolibri.org, à l'onglet documents. Les parents qui sont desservis par la coopérative sont informés de son existence à l'inscription de leur enfant et peuvent en obtenir une copie papier si désiré.

2. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le service de garde et formulée à la coordination.

L'objet de la plainte peut être :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants ; ***
- Manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) chapitre S-4.1, au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur la contribution réduite ;
- Fonctionnement administratif;
- Accessibilité et continuité des services.

*** Dans le cas d'une plainte qui relève du directeur de la protection de la jeunesse, nous invitons le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- La qualité du service aux membres est une priorité pour la coopérative, donc, toute plainte est traitée en respect des droits du plaignant et de la personne concernée ainsi que des valeurs organisationnelles et éthiques.
- En tant que titulaire d'un permis du Ministère, la coopérative voit au respect et à l'application des divers Lois et Règlements dans le service de garde.
- La gestion des plaintes est considérée comme étant un moyen d'améliorer la qualité des services offerts et rendus, de ses programmes et politiques.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le conseil d'administration :

- Approuve la procédure du traitement des plaintes;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes;
- Soumet des avis et des recommandations à la coordination en vue d'améliorer les politiques, les procédures et les services de la coopérative en fonction des plaintes reçues;
- Prend toutes les décisions relatives au fondement d'une plainte ainsi qu'aux correctifs à apporter (plan d'action et autres) ;
- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité avec ce qui est prévu à la procédure, quand la plainte vise la coordonnatrice. Traite la plainte et décide de la recevabilité et du fondement de cette dernière.
- Si la plainte est fondée, propose un plan d'action à la coordonnatrice afin de corriger la situation et voit à la mise en application dudit plan.
- Décide de toute mesure à prendre dans la gestion d'une plainte fondée à l'égard de la coordonnatrice.
- S'assure de la confidentialité de la plainte et de tout ce qui s'y rapporte.

Le président du conseil d'administration :

- Est responsable des plaintes envers la coordonnatrice de la garderie ;
- Assiste toute personne qui désire porter plainte envers la coordonnatrice ;
- Reçoit et traite les plaintes relatives à la coordonnatrice ;
- Fournit aux membres du conseil d'administration l'information nécessaire pour décider de la recevabilité de la plainte, de son traitement et des mesures correctives à apporter, le cas échéant.

La coordonnatrice ou sa remplaçante:

- Est désignée comme personne responsable du traitement des plaintes ;
- Voit à ce que tous les intervenants (personnel, bénévoles, membres du conseil d'administration, parents utilisateurs, stagiaires et autres) soient informés de la présente politique et de sa procédure;
- Apporte l'assistance voulue à toute personne qui désire formuler une plainte;
- Voit à faire l'ouverture d'un dossier de plainte et procède à l'enregistrement de ladite plainte en conformité avec ce qui est prévu à la procédure;
- Voit au traitement de la plainte, elle peut désigner un ou des membres du personnel pour participer au processus de la plainte (analyse, examen, etc), en autant que cette personne ne soit pas visée par ladite plainte;
- Fournit aux membres du conseil d'administration l'information nécessaire concernant le traitement des dossiers de plaintes ouverts pour avis ou recommandations conformément à la procédure;
- Fait appel au conseil d'administration lorsque le doute persiste quant à retenir ou non une plainte;
- Fournit au conseil d'administration toutes les informations nécessaires à la prise de décision dans le cas où la plainte est recevable ;
- Procède à l'enquête sur toute plainte jugée recevable.
- Dans le cas où la plainte est fondée, propose un plan d'action aux personnes concernées pour régulariser la situation, après approbation de ce dernier par le conseil d'administration ;
- Dirige le plaignant vers l'interlocuteur approprié, personne ou organisme ;
- Assure le suivi du plan d'action et met en application les mesures retenues ;
- Traite la plainte avec diligence et expose les résultats des constats au plaignant ;
- Assure le suivi de la plainte jusqu'à la régularisation si cela concerne un manquement à la Loi ou aux règlements, procède à la révision du dossier et ferme le dossier s'il y a lieu ;
- S'assure de la confidentialité de la plainte et de tout ce qui s'y rapporte.

Les membres du personnel :

- Sont à l'écoute d'une plainte potentielle ;
- Informent la coordonnatrice de toute situation pouvant faire l'objet d'une plainte ;
- S'assurent de respecter les Lois et règlements qui régissent le service de garde.

5. TRAITEMENT DES PLAINTES.

La personne qui reçoit la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, obtient les renseignements nécessaires, détermine si la plainte est recevable et elle expose le résultat des constats au plaignant. Elle lui indique les délais prévus pour le traitement de la plainte.

Réception de la plainte

La personne qui reçoit la plainte ouvre un dossier et inscrit les données suivantes sur le formulaire de plainte ;

- Les coordonnées du plaignant si la personne consent à décliner son identité (elle informe le plaignant que la divulgation de son identité peut en faciliter le traitement et que le tout est hautement confidentiel) ;
- Les coordonnées la personne visée par la plainte, s'il y a lieu ;
- La date et l'heure de réception de la plainte;
- Le ou les objets de la plainte;
- Le degré d'urgence de la plainte;
- La description des faits;
- Les attentes du plaignant quant au résultat du règlement de sa plainte ;
- Ses constats et conclusions s'il y a lieu.

Envoi d'un accusé de réception au plaignant

Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, la coordination ou la personne qui traite la plainte, fait parvenir un accusé de réception au plaignant s'il a fourni son nom et son adresse. L'accusé de réception indique :

- Le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'examen;
- Le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit 30 jours ouvrables, suivant la date de réception de la plainte.

L'accusé de réception est signé par le responsable de l'examen.

Recevabilité de la plainte :

L'étape de l'analyse préliminaire de la plainte permet d'établir si la plainte est recevable pour l'examen.

Une plainte **est recevable** lorsque :

- La plainte se rapporte à la santé, à la sécurité ou au bien-être d'un ou de plusieurs enfants ;
- La plainte a trait aux services offerts par une éducatrice, ou un membre du personnel ;
- La plainte se rapporte à l'application de la Loi sur les services éducatifs à l'enfance, aux règlements en découlant et au règlement de contribution réduite;
- La plainte se rapporte à une norme administrative ou une pratique en vigueur.

Une plainte **peut ne pas être recevable** pour l'examen dans l'un des cas suivants :

- Le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long;

- La plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi;
- La personne abandonne sa plainte;
- La plainte n'est pas de la compétence de la garderie.

L'examen de la plainte **peut être compromis** dans l'un des cas suivants :

- Le plaignant refuse de collaborer pleinement;
- Le plaignant refuse que l'identité de la personne visée soit nommée alors que l'identification est indispensable pour l'examen.

La coordonnatrice permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et obtient les renseignements nécessaires afin de déterminer si la plainte est recevable.

Dans le doute, à l'étape de l'analyse de la recevabilité, la coordination de la garderie peut faire appel à des collaborateurs pour recueillir des éléments supplémentaires. Si, malgré tout, le doute persiste quant à la possibilité de retenir ou non une plainte, la coordination soumet l'analyse de la plainte au conseil d'administration qui détermine si la plainte doit être retenue ou non.

Si une plainte n'est pas recevable pour l'examen, la coordination doit en faire connaître les raisons au plaignant par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables.

Si une plainte est recevable, le plaignant en est avisé dans les plus brefs délais et la procédure se poursuit selon les règles qui suivent.

Note : Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la coordonnatrice ne traite pas la plainte et elle la signale immédiatement au Directeur de la jeunesse (DPJ). Elle collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si le DPJ n'effectue pas de vérifications complémentaires à la suite du signalement, la coordonnatrice traite le dossier comme une plainte.

Si la plainte n'est pas de la compétence du service de garde, le plaignant est référé à l'organisme qui a compétence sur cette question.

Examen de la plainte

Désignation d'un ou des collaborateurs de l'examen

Si besoin est, la coordination de la garderie ou le conseil d'administration peut identifier une ou des personnes les plus aptes à collaborer au processus de règlement de la plainte. Lorsque possible, le traitement de la plainte favorise un règlement par conciliation.

Analyse de la plainte

L'examen de la plainte implique la mise à jour de l'information notamment en recueillant les faits et éléments permettant d'établir une conclusion, dans le respect de l'esprit des valeurs définies au **point 5** de la politique sur la gestion des plaintes.

Si la plainte est fondée, des mesures sont prises pour assurer un règlement efficient de la plainte. Le cadre législatif et réglementaire visant le respect des droits et obligations des parties concernées;

- Les éléments propres aux règles habituelles qui régissent le service concerné par la plainte (régie interne, les politiques et procédures mises en place, autres).
- Tout autre élément jugé pertinent.

Rapport d'examen et plan d'action

Au terme de l'examen deux conclusions sont possibles :

- Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait mention et la plainte est considérée comme réglée;
- Des mesures correctives s'imposent, le rapport d'examen en fait mention. La coordonnatrice présente à la ou aux personnes concernées ses conclusions. Si la situation s'y prête, ils tentent de trouver conjointement une solution et ce, dans le respect des différentes politiques, procédures, orientations, lois et règlements en vigueur. La coordonnatrice élabore un plan d'action qui comprend :
 - Les mesures à prendre;
 - La ou les personnes responsable(s) du suivi;
 - Les délais à respecter pour régulariser la situation ;
 - Le mode et la fréquence du suivi si nécessaire.

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au processus ou que la situation est jugée trop grave, la coordonnatrice entreprend des mesures coercitives pour s'assurer du règlement efficace de la plainte, des faits et des motifs qui y sont associés. Elle en fait le suivi au conseil d'administration pour décision (avis verbal, suspension, congédiement, autres).

Communication du résultat de l'examen de la plainte

La coordination ou le conseil d'administration communique au plaignant le résultat de l'examen de la plainte au plus tard 30 jours ouvrables après la réception de celle-ci. Dans l'éventualité où le résultat ne peut être communiqué dans les délais prévus, un délai raisonnable supplémentaire est fixé. Le plaignant est avisé de ce nouveau délai.

La coordonnatrice communique le résultat de son examen verbalement au plaignant, par téléphone ou en personne. Elle l'informe de la façon avec laquelle sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen. Une communication écrite est envoyée au plaignant si ce dernier en fait la demande ou s'il est impossible de le rejoindre.

Cette communication fait mention :

- Du résultat de l'examen, et des correctifs à apporter, s'il y a lieu;
- Du droit du plaignant qui demeure insatisfait du résultat, de demander une révision auprès du conseil d'administration ;
- De la possibilité pour le plaignant de référer la plainte au Ministère s'il est insatisfait du traitement apporté par la garderie à une plainte concernant la Loi ou ses règlements ou à tout autre moment dans le processus.

Suivi et règlement de la plainte :

Le suivi des mesures prévues au plan d'action se fait par la coordination de la garderie, en collaboration avec la ou les personnes mandatée(s). Le dossier demeure actif jusqu'au moment où le suivi démontre que les changements visés sont advenus. Notamment, si la situation constatée au moment du traitement de la plainte concerne la LSGEE et ses règlements ou si elle concerne la santé, la sécurité et le bien-être des enfants, la coordonnatrice s'assure que les correctifs sont apportés. Si l'allégation du plaignant ne peut être démontrée, une attention particulière est portée pour éviter qu'une situation similaire se produise.

La coordonnatrice complète un rapport de fermeture qui fait mention des mesures prévues au rapport de régularisation et toutes les mentions pouvant identifier les personnes concernées doivent être masquées de la copie, afin de rendre impossible l'identification. La copie originale est déposée au dossier de la plainte et est classée dans un dossier spécifique.

8.8 Demande de révision :

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen de la plainte peut demander une révision au conseil d'administration. Elle doit se faire par écrit, dans les 30 jours après la communication du résultat de l'examen de la plainte, et doit contenir les motifs justifiant cette révision.

À la réception, le conseil d'administration évalue le bien fondé de la demande de révision. S'il opte pour un nouvel examen, la révision est faite en collaboration avec le responsable du premier résultat. La décision finale est communiquée au plaignant par le conseil d'administration dans les 30 jours ouvrables suivants la réception de la demande de révision. La décision finale doit indiquer que s'il demeure insatisfait, il peut s'adresser au Ministère de la famille.

Contrôle de la qualité du traitement de la plainte :

Le contrôle de la qualité de la réception et du traitement des plaintes revient aux membres du conseil d'administration.

La coordonnatrice informe le conseil d'administration à propos de toute plainte reçue. Elle effectue un rapport périodique sur leur traitement, leur suivi et les constats qui en découlent.

Conservation des dossiers :

Les dossiers relatifs aux plaintes et les documents démontrant le suivi qui est apporté sont conservés dans un cartable réservé à cet effet dans un classeur verrouillé. Ces dossiers sont confidentiels. Seules la coordonnatrice et la coordonnatrice adjointe y ont accès. Les dossiers sont conservés pendant 5 ans.