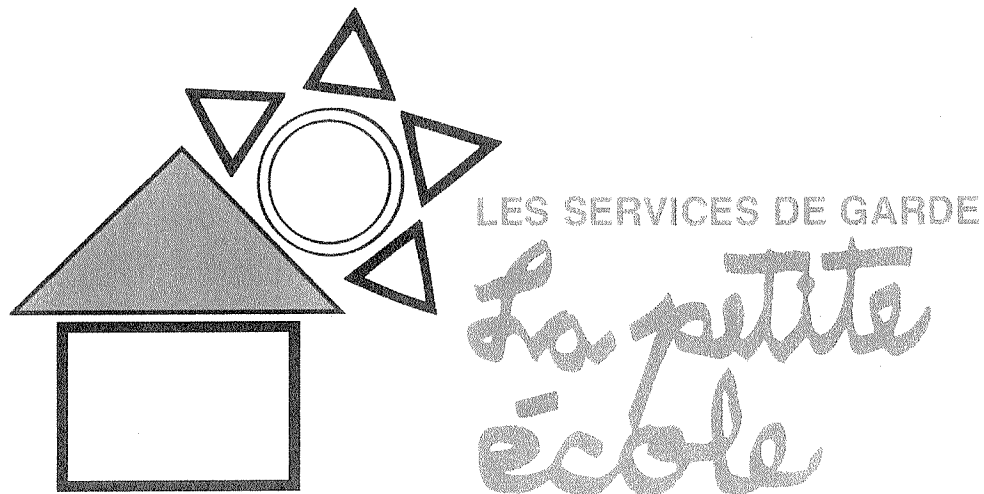


POLITIQUE ET PROCÉDURES DES SERVICES DE GARDE LA PETITE ÉCOLE

Politique et procédure de traitement des plaintes



Daveluyville

Adopté en janvier 1997
Mise à jour en septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

1.	La Politique sur la gestion des plaintes	3
2.	La procédure de traitement des plaintes	7
3.	Schéma des procédures	11
4.	Les annexes	13

1. LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

Préambule

- ✚ Selon la loi et les règlements des services de garde éducatifs à l'enfance, il est opportun que le titulaire de permis se dote d'une politique et d'une procédure de traitement des plaintes. Les Services de garde La Petite école doit assurer santé, sécurité et bien-être aux enfants à qui il fournit des services de garde.
- ✚ *« Il ne peut pas notamment appliquer des mesures dégradantes ou abusives, faire usage de punitions exagérées, de dénigrement ou de menaces ou d'utiliser un langage abusif ou désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi. »*

Objectif

- ✚ La politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux familles et aux enfants qui fréquentent notre service de garde et confirme notre valeur **RESPECT**.
- ✚ C'est par la déclaration d'Engagement-Qualité que notre corporation a signé que nous confirmons l'importance d'établir des procédures écrites concernant nos pratiques.

Définition

Plainte

- ✚ Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par une personne à l'égard des services offerts.
- ✚ Elle peut dénoncer un fait ou une situation prévalant dans une installation qui laisse croire au plaignant qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi des services de garde éducatifs à l'enfance ou par le Règlement 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.
- ✚ Elle met généralement en cause la qualité des services offerts : accessibilité, environnement, ressources humaines et matérielles.

Champ d'application de la politique

- ✚ La politique sur la gestion des plaintes s'adresse à l'ensemble du personnel des Services de garde La Petite École et concerne tous les services offerts aux familles.
- ✚ Le mandat est de recevoir les plaintes et d'en coordonner le traitement jusqu'à la fermeture du dossier, ce qui engage le soutien pour examen et règlement de la plainte.

Principes directeurs

La politique sur la gestion des plaintes confirme que:

- ✚ Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations des Services de garde La Petite École;



- ✚ Les Services de garde La Petite École s'engagent à offrir aux familles un service impartial et équitable dans la recherche de solutions;
- ✚ La gestion des plaintes relève d'abord de la directrice générale. Elle est responsable des décisions prises à son niveau et suit la procédure de traitement des plaintes en étroite collaboration avec le conseil d'administration;
- ✚ La gestion des plaintes est considérée comme un moyen de déceler les faiblesses du service de garde, de corriger les situations sources de problèmes ou de questionnement et d'améliorer les façons de faire des Services de garde La Petite École;
- ✚ Toute personne peut porter plainte au titulaire du permis de CPE lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou une personne agissant pour le titulaire de permis manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement 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 ou un de ses règlements;
- ✚ Le titulaire d'un permis de CPE doit recueillir et traiter toute plainte provenant de toute personne concernant une installation, un membre du personnel du CPE ou toute personne agissant pour le titulaire du permis de CPE.

Personne désignée pour recevoir les plaintes

- ✚ La personne titulaire du permis assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant les heures d'ouverture de son établissement. Pour ce faire, elle désigne une personne pour recevoir et traiter les plaintes, de même qu'une autre à titre de remplaçante au cas où la personne désignée s'absenterait pour plus de 24 heures. La personne désignée aux Services de garde la Petite École est la directrice générale et ses substituts sont les directrices adjointes.
- ✚ Si la plainte concerne le personnel de direction, le titulaire du permis précise que la personne désignée pour recevoir et traiter la plainte sera la présidente du C.A. ;
- ✚ La procédure est envoyée aux parents une fois par année et est disponible sur demande.
- ✚ Dans tous les cas, la personne désignée note ses constatations et ses conclusions au dossier.

Rôles et responsabilités

- ✚ **Le conseil d'administration :**
 - Assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant les heures d'ouverture du service de garde;
 - Adopte la politique ainsi que la procédure de traitement des plaintes;
 - Reçoit les recommandations de la directrice générale;
 - A l'autorité pour prendre une décision relative aux mesures à appliquer dans le cas où la directrice générale ou son substitut est présumé responsable ou en est victime;
 - Toutefois, si un membre du conseil d'administration est présumé responsable de harcèlement envers la directrice générale ou son substitut,



le CPE devra utiliser les services d'un consultant externe pour faire enquête et formuler des recommandations au conseil d'administration.

✚ **Le comité exécutif :**

- Assure le suivi du traitement de plaintes et est responsable de l'enquête lorsque la directrice générale ou son substitut est présumé responsable ou en est victime ;
- Dépendamment de la cause à traiter, il est possible que le comité exécutif puisse demander à une personne extérieure de la corporation, susceptible d'aider à la cause en analyse, de s'ajouter;
- Pour toute situation où les honoraires professionnels devront être encourus, le droit de décision appartient au conseil d'administration;
- Consulter l'annexe 4 au besoin.

✚ **La directrice générale et son substitut:**

- Est responsable de l'application et de l'évaluation de la politique;
- Coordonne l'application de la politique;
- Reçoit, analyse et traite les plaintes;
- Est responsable de l'enquête;
- A l'autorité pour prendre des décisions relatives aux mesures à appliquer;
- Dépose un rapport trimestriel ainsi qu'un bilan annuel sur la gestion des plaintes.

✚ **Les employés :**

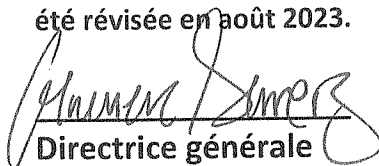
- Dirigent les plaignants à la directrice générale;
- Collaborent au traitement de plainte;
- Transmettent l'information à la directrice générale.


Modalités de révision et de diffusion de la politique

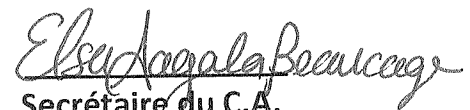
- ✚ Cette politique et procédure de traitement des plaintes est disponible à toutes les personnes relevant des Services de garde La Petite École dans un document relié. De plus, dans le but d'aider les parents utilisateurs des services de garde à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts à leurs enfants, et d'encourager leur collaboration, La Petite École diffusent la Politique de traitement des plaintes aux parents en début d'année.
- ✚ Cette Politique et procédure de traitement des plaintes sera revue et corrigée s'il y a lieu.

Signature de la politique

La présente politique a été adoptée par le conseil d'administration en janvier 1997. Elle a été révisée en août 2023.


Directrice générale
Geneviève Demers


Présidente du C.A.
Édith Doucet


Secrétaire du C.A.
Elsa Sagala-Beaucage

2. LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Personne désignée pour recevoir les plaintes

- ⚡ Toute plainte doit être présentée à la direction ou au gestionnaire des Services de garde La Petite École Inc. En cas d'absence de la directrice générale, les adjointes aux installations peuvent servir de substitut. Si la plainte est adressée à un membre de la gestion, la présidente du C.A. peut recevoir la plainte et l'acheminer au comité exécutif. Les plaintes peuvent être reçues durant les heures d'affaires, soit de 8 h 30 à 17 h du lundi au vendredi.

Traitement des plaintes

- ⚡ La personne désignée 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 nécessaire, 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;
- ⚡ Elle assure également le suivi jusqu'à la régularisation si cela concerne un manquement à la loi et aux règlements, procède à la révision du dossier, s'il y a lieu et ferme le dossier;
- ⚡ Le traitement du dossier est confidentiel afin de préserver l'identité de la personne plaignante ainsi que la réputation de la personne visée par la plainte.

Formulation de la plainte

Tout membre du personnel des Services de garde La Petite École informé qu'une personne est insatisfaite en raison des services reçus ou qu'elle aurait dû recevoir doit :

- ⚡ L'informer de ses droits de formuler une plainte et de lui porter assistance sur la façon de le faire;
- ⚡ Lui communiquer les coordonnées et le nom de la personne désignée responsable de la réception des plaintes;
- ⚡ Si l'urgence de la situation l'exige, transférer directement l'appel à la personne désignée, en l'informant de l'urgence de l'appel.

La personne désignée :

- ⚡ Reçoit toute plainte formulée verbalement, par écrit ou par courriel;
- ⚡ Prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou dans toute autre démarche en lien avec celle-ci;
- ⚡ S'assure que la plainte est recevable;
- ⚡ Détermine les attentes du plaignant;
- ⚡ Évalue si la plainte peut être retenue pour examen;
- ⚡ Fait parvenir un accusé de réception au plaignant.

Réception de la plainte

- ⚡ Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement, par écrit ou par courriel;
- ⚡ Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. Cependant compte tenu que cette information demeurera confidentielle, il pourrait s'avérer utile de connaître son identité



afin de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte;

- ✚ Divulgence de l'identité du plaignant : s'il appert qu'il sera nécessaire de divulguer l'identité du plaignant au cours de la procédure d'examen de la plainte, il faut en informer le plaignant le plus tôt possible et obtenir son autorisation écrite. Dans certains cas, un refus de sa part peut conduire à l'impossibilité d'entreprendre ou de poursuivre l'examen de la plainte;
- ✚ Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier de plainte en utilisant un "formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte" pour consigner les renseignements pertinents;
- ✚ De plus, lorsque la plainte est faite par écrit, la personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni son nom et son adresse;
- ✚ Si la personne désignée est absente momentanément, mais qu'elle pourra être rejointe dans un délai raisonnable, la personne qui reçoit la plainte offre au plaignant de :
 - Référer au substitut de la personne désignée;
 - 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.

- ✚ Dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte la personne désignée fait parvenir un accusé de réception au plaignant. L'accusé de réception doit indiquer :
 - Le nom et le numéro de téléphone de la personne désignée responsable de l'examen de la plainte;
 - Le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit **45 jours ouvrables** de la date de réception de la plainte;
 - L'accusé de réception est signé par la personne désignée chargée de sa rédaction.

Examen et traitement de la plainte

- ✚ 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 de plainte à l'aide du "formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte".
 - Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre évènement de même nature subi par un enfant :**
 - La personne désignée doit immédiatement signaler la situation au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse conformément à l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuel, de mauvais traitement physique ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique. La personne désignée collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte.
 - La personne désignée note les conclusions de l'évaluation faite par le Centre Jeunesse au dossier de plainte et, si la plainte est fondée, le conseil d'administration décidera des mesures à prendre.
 - Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE :**
 - Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.



- Le dossier de plainte est fermé.

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

- La personne désignée transmet la plainte sans délai au comité exécutif pour qu'il soit statué sur son bien fondé et le suivi à lui consacrer.
- Le dossier de plainte est référé au conseil d'administration.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde 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 :

(Exemple : mésentente entre un parent et une éducatrice)

- Le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la personne concernée. La personne désignée peut offrir son aide aux parties afin de solutionner le problème.
- Le dossier de plainte est fermé.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le service de garde et 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 :

- Afin de constater la situation et de vérifier le fondement de la plainte, la personne désignée peut, selon le cas, avoir une entrevue avec l'intervenante concernée ou avoir un deuxième entretien avec le plaignant pour obtenir des renseignements supplémentaires.
- À partir de ses observations, la personne désignée prend une décision sur le fondement de la plainte.
- Le dossier sera fermé si la plainte est jugée non fondée.

Si la plainte est jugée fondée, la personne désignée dresse un rapport écrit qu'elle fait parvenir à l'intervenante concernée et, selon la situation et les recommandations du conseil d'administration, elle peut, selon le cas :

- Communiquer avec l'intervenante concernée afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée ou qu'elle ne se reproduise plus dans l'avenir.
- Saisir le conseil d'administration du CPE qui prendra la décision quant au suivi à apporter à la plainte et à la possibilité d'enclencher une suspension ou un congédiement (mise à pied) de l'employé.
- Aviser le plaignant du résultat général de ses constats et de la possibilité qui lui est offerte de demander une révision de son dossier de plainte au conseil d'administration.
- À la suite du résultat du traitement de la demande de révision, il est possible que le plaignant réfère en deuxième recours au Ministère s'il est insatisfait du traitement apporté par le titulaire du permis à une plainte concernant la LSGEE ou à ses règlements, ou à une plainte concernant la santé et la sécurité des enfants.

Suivi de contrôle

- ✚ Le titulaire du permis de CPE doit s'assurer que la situation qui a entraînée la plainte, lorsqu'elle est fondée, soit corrigée.



- ✚ À cette fin, la personne désignée procède à un ou plusieurs contrôles au service de garde si nécessaire, dépendant de la nature de l'infraction constatée.
- ✚ Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne désignée produit un rapport écrit de ses constatations au conseil d'administration qui décidera du suivi.

Rapport du traitement de la plainte

- ✚ La personne désignée informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement et des constats établis de même que du résultat et du suivi en découlant.

Conservation des dossiers

- ✚ Le "formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte", les notes et les renseignements recueillis lors de l'examen de la plainte font partie du **dossier de plainte**.
- ✚ Tous les dossiers de plainte constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé à la place d'affaires. Seule la personne désignée, la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.
- ✚ Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les rapports écrits adressés à l'intervenante et les décisions concernant le suivi à apporter sont versés au dossier de l'intervenante. Cette dernière bénéficie d'un droit d'accès aux renseignements personnels qui la concerne.
- ✚ La personne désignée est responsable de compiler les dossiers de plainte qu'elle reçoit. Elle doit préparer des rapports trimestriels. Elle présente à l'équipe de gestion et au conseil d'administration un suivi des plaintes regroupant les données pour les quatre (4) installations.

Ce rapport comprend :

- Le nombre de plaintes reçues;
- La provenance des plaintes;
- Le type de plainte;
- La nature de la plainte;
- Le délai moyen pour accuser réception d'une plainte;

Les causes des plaintes font l'objet d'une analyse, de commentaires et de recommandations qui accompagnent ce rapport.

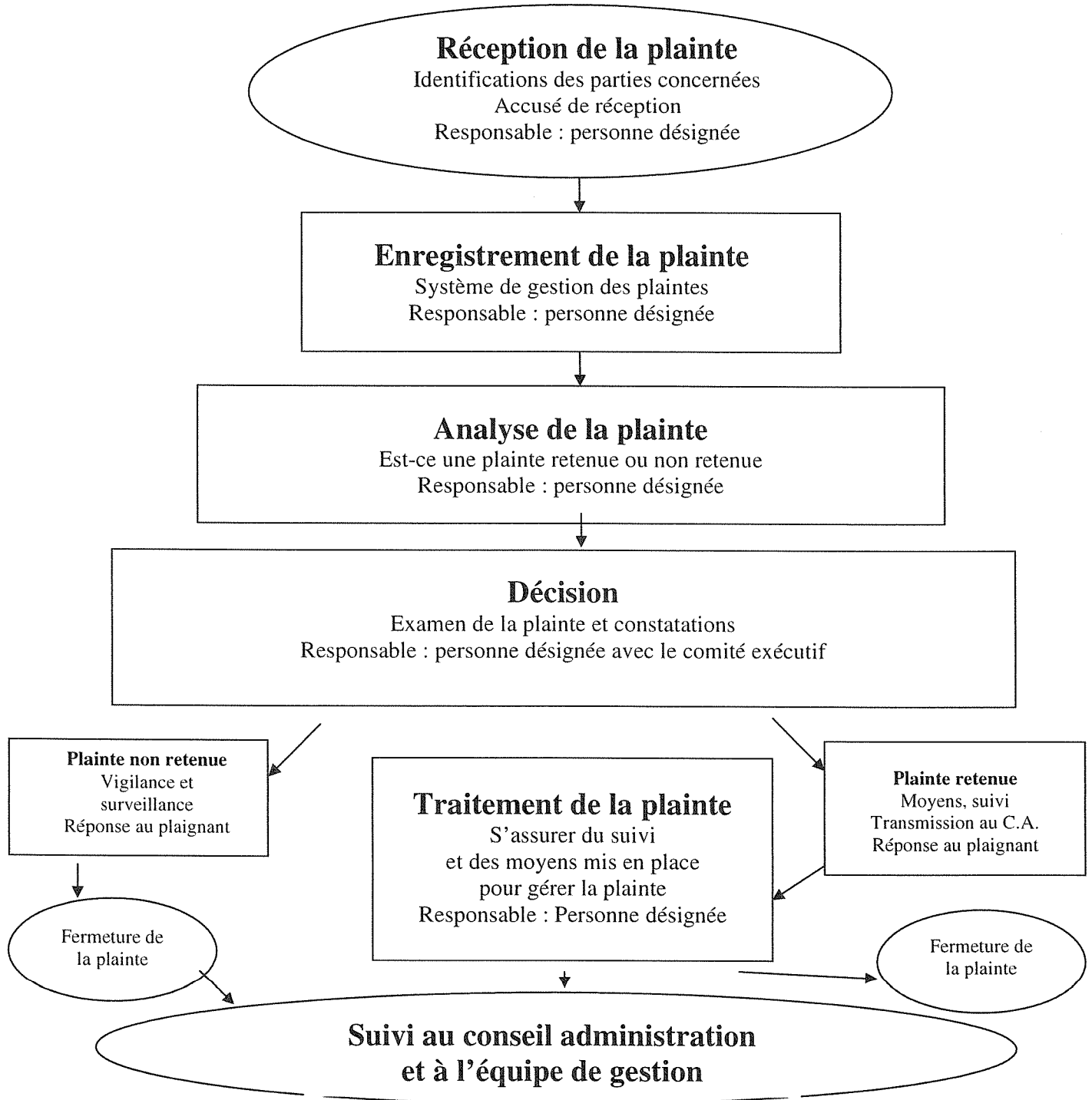
- ✚ La personne désignée produit un bilan annuel à l'intention de l'équipe de gestion et du conseil d'administration incluant l'analyse, les commentaires et les recommandations.
- ✚ Ce bilan permet de cibler les actions à prioriser et à surveiller pour la qualité des services offerts.



3. SCHÉMA DES PROCÉDURES

Plainte reçue par la personne désignée

(Personnes désignées: directrice générale, adjointes aux installations)



Systeme de gestion de plainte

(Personne designee : directrice generale)

Compilation des donnees
Toute plainte reue doit etre consideree



Rapport trimestriel sur la gestion des plaintes
Ce rapport est presente a l'equipe de gestion, il regroupe les quatre (4) installations et est achemine au C.A.



Bilan annuel sur la gestion des plaintes
Ce bilan permet de cibler les actions en lien avec la qualite des services offerts



4. LES ANNEXES

Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

Annexe 2 : Modèle lettre d'accusé de réception de la plainte

Annexe 3 : Guide en soutien au processus de signalement au DPJ

Annexe 4 : Rapport trimestriel : Gestion des plaintes reçues

Annexe 5 : Bilan annuel : Gestion des plaintes reçues

Annexe 6 : Comité exécutif

**Annexe 7 : Prévenir les attitudes et pratiques inappropriées
Tableau des comportements**



Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

Date et heure de la plainte: _____ Plainte reçue par : _____
Accusé de réception de la plainte envoyée : _____

COMMENT RECEVOIR UNE PLAINTE

- ✚ Dans un premier temps, ÊTRE À L'ÉCOUTE de votre plaignant afin de bien saisir la problématique.
- ✚ Questionner pour avoir les précisions nécessaires afin de bien noter les détails de la plainte.
- ✚ Prendre le temps de bien expliquer la procédure de traitement des plaintes : la nature confidentielle, le traitement, la formulation, la réception, l'examen et le suivi.
- ✚ De plus, préciser les délais d'accusé de réception (5 jours) et d'examen de la plainte (maximum 45 jours ouvrables de la date de réception).
- ✚ S'il y a lieu diriger vers les ressources possibles.
- ✚ Rassurer le plaignant sur l'importance que vous portez à sa plainte et remerciez-le d'avoir pris le temps de vous signifier cette problématique.

Partie 1 – Réception de la plainte

A) LES COORDONNÉES DU PLAIGNANT

Nom: _____ Prénom: _____

Adresse: _____

Téléphone (domicile): _____

Téléphone (travail): _____

B) IDENTIFICATION DE L'INSTALLATION CONCERNÉE

Installation de Daveluyville

Installation de Saint-Sylvère

Installation de Saint-Léonard-d'Aston

Installation de Saint-Rosaire

C) IDENTIFICATION DE LA PERSONNE OU DE LA SITUATION VISÉE PAR LA PLAINTE

Nom : _____ Prénom : _____

OU...IDENTIFICATION DE LA SITUATION VISÉE PAR LA PLAINTE

SITUATION PROBLÉMATIQUE : _____

Partie 2 – Description de la plainte

A) MOTIFS DE LA PLAINTE

- Manquement à la loi ou à la réglementation des services de garde à l'enfance
- Abus physique et mauvais traitement
- Négligence
- Qualité de service offert
- Problème éthique
- Problème relationnel
- Autres : _____

B) DESCRIPTION DE LA PLAINTE

- La nature de la plainte, incluant le préjudice vécu
- Les faits qui vous amènent à porter plainte, par ordre chronologique

C) DANS VOTRE DÉMARCHE DE PLAINTE

- Avez-vous déjà contacté quelqu'un du service de garde ou autres? Oui Non

Nom : _____ Prénom : _____

- Quel résultat avez-vous obtenu lors de cette démarche?

D) QUEL RÉSULTAT SOUHAITEZ-VOUS ?

- Quel sont vos attentes en déposant votre plainte?

Partie 3 – Analyse de la plainte

A) DÉCISION CONCERNANT LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

-Plainte acheminée à : _____

Plainte non retenue

Plainte retenue

Raisons : _____

Partie 4 – Décision à la suite de l'analyse

A) CONSTATATIONS

Plainte non fondée

Plainte fondée

Insuffisance de preuves

Preuves retenues

B) MOYENS PRIS POUR CORRIGER LA SITUATION

C) SUIVI EFFECTUÉ

Retour d'informations au plaignant le :

D) TRANSMISSION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Date : _____

Décisions : _____

TRANSMISSION À L'ÉQUIPE DE GESTION

Date : _____

Décisions : _____



Partie 5 – Traitement de la plainte (suivi de contrôle)

A) SUIVI DE CONTRÔLE FACE À LA PLAINTÉ ET AUX MESURES

Date : _____

Vérification : _____

Partie 6 -Suivi au Conseil d'administration + Équipe gestion

A) TRANSMISSION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET À L'ÉQUIPE DE GESTION

Rapport trimestriel : _____ Date : _____

Bilan annuel : _____ Date : _____

Partie 7 – Fermeture du dossier

Nom de la personne responsable du traitement de la plainte

Signature

Date



Annexe 2
Modèle lettre d'accusé de réception de la plainte

M. Mme _____

Daveluyville, le _____

Adresse : _____

La présente a pour but de confirmer la réception de votre plainte reçue à notre service de garde le _____. Nous tenons à vous remercier d'avoir pris le temps de porter à notre attention ces informations. Nous avons déjà entamé les procédures et vous avisons du délai maximum de 45 jours ouvrables pour examen de la plainte. Soyez assuré que toute la rigueur nécessaire est mise en place afin de traiter cette plainte avec vigilance et professionnalisme.

Demeurant disponible pour toutes autres informations en lien avec la présente plainte, veuillez agréer nos salutations distinguées.

Personne désignée à la réception et traitement des plaintes
Directrice générale
Les Services de garde La Petite École Inc.
(819) 367-2248 poste 2325



Annexe 3

Renseignements utiles en soutien au processus de signalement au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Qu'est-ce que signaler?

Signaler c'est rapporter au Directeur de la protection de la jeunesse ce que l'on sait de la situation de danger que court un enfant.

LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE EST LE 1-800-567-8520

Votre coup de fil informe les intervenants sociaux de la situation d'un enfant **dont la sécurité physique ou le développement psychologique, affectif, intellectuel ou social seraient compromises.** C'est à partir des informations reçues au moment du signalement que le D.P.J. pourra décider d'entreprendre une enquête sur la situation réelle d'un enfant.

Quand signaler la situation d'un enfant au Directeur de la Protection de la Jeunesse ?

La loi prévoit que toute personne qui a connaissance d'une situation où un enfant est victime d'abus physique ou d'abus sexuel doit OBLIGATOIREMENT le signaler au D.P.J. De plus, dès que vous croyez qu'un enfant se trouve dans une situation où sa sécurité ou son développement sont compromis vous devez signaler au D.P.J.

Comment savoir si la situation d'un enfant doit être signalée?

Lorsqu'une situation ou événement ne s'avère pas tout à fait clair, vous pouvez contacter le service d'urgence sociale du D.P.J. et parler à des spécialistes qui pourront répondre à vos questions et vous aider à comprendre si vous devez ou non signaler la situation ou l'événement.

Avant de signaler, quoi faire ?

Pour qu'un signalement soit efficace, mieux vaut que la personne qui appelle le D.P.J. lui fournisse un maximum d'informations pertinentes et importantes. Pour éviter les trous de mémoire, il est préférable de noter les informations avant de téléphoner.



À titre d'informations importantes, citons :

Le nom et prénom de l'enfant : _____

Son âge (date de naissance lorsque possible) : _____

Nom des parents : _____

Son adresse ou l'endroit où il peut être trouvé (école, garderie, service de loisirs, etc.) :

Contexte familial : _____

Et, évidemment, les éléments qui nous portent à croire que cet enfant a besoin d'aide.

Nom de la personne qui reçoit votre signalement : _____

Vous pouvez aussi demander d'avoir un suivi de la situation.

Que faire quand un enfant dit qu'il est victime de mauvais traitements?

Plusieurs personnes ont le réflexe de questionner l'enfant qui leur fait une confiance. Toutefois, si c'est l'enfant qui raconte ce qu'il vit, mieux vaut seulement écouter ce qu'il exprime volontairement sans chercher à en savoir davantage. En effet, les enfants sont facilement influencés par les questions des adultes.

Il est préférable de noter les informations reçues et ce, de façon le plus textuelle possible et de les transmettre tel quel, lors de votre signalement. Ce sont les intervenants du D.P.J. qui devront investiguer davantage auprès de l'enfant.

Si vous désirez plus d'informations consultez : www.educaloi.qc.ca/loi/parents ou adressez-vous au personnel de votre installation.



Annexe 4
RAPPORT TRIMESTRIEL
Gestion des plaintes reçues

Mars juin septembre décembre

Nombre de plaintes reçues : _____

Inst #1 _____ Inst#2 _____ Inst#3 _____ Inst#4 _____ Total: _____

La provenance des plaintes : _____

Le type des plaintes :

La nature des plaintes :

Le délai moyen pour accuser réception d'une plainte :

Les causes des plaintes ayant fait l'objet d'une analyse, de commentaires et de recommandations :

Personne désignée : _____

Date : _____

Présenté au C.A. : le _____



Annexe 5

BILAN ANNUEL
Gestion des plaintes reçues

Transmis au C.A. en janvier de l'année suivante

Nombre de plaintes reçues : _____
Inst #1 _____ Inst#2 _____ Inst#3 _____ Inst#4 _____ Total : _____

L'analyse des plaintes reçues :

Les commentaires :

Les recommandations :

Actions prioritaires et à surveiller pour soutenir ou contrer les situations en lien avec les plaintes

Personne désignée : _____

Date : _____

Présenté au C.A. : le _____



Annexe 6 COMITÉ EXÉCUTIF

1. Le Comité se compose de trois membres du conseil d'administration, soit la présidente, la vice-présidente et/ou la trésorière et la directrice générale. * Les membres devront agir personnellement et dans le seul intérêt de la personne morale; se renseigner adéquatement avant de prendre une décision, agir avec prudence, honnêteté et loyauté; assurer la confidentialité qu'exige la fonction; éviter tout conflit d'intérêts et divulguer tout conflit d'intérêts; éviter de tirer avantage des biens de la personne morale et de l'information obtenue en raison du rôle exercé.

2. Le Comité a pour mandat d'étudier et de discuter de toute question, problème ou litige concernant la corporation aux niveaux des conditions de travail, des plaintes ou autre sujet d'urgence nécessitant une analyse approfondie. Le Comité se réunit, suivant les besoins, sur tout sujet bien identifié, normalement dans un délai de cinq (5) jours ouvrables de l'évènement et recommande au conseil d'administration les procédures qu'il juge opportun pour résoudre la situation.

3. Le Comité voit à la bonne marche de la corporation sur le plan général et règle les problèmes qui exigent des décisions immédiates; il gère les affaires de la corporation; il s'assure que les procédures prévues au contrat de travail soit respectées; il soumet ses recommandations au conseil d'administration; il retient au besoin les services de spécialistes pour l'assister dans l'exercice de ses attributions ci-dessus mentionnées; il nomme et engage les employés et en détermine les fonctions; il présente annuellement un rapport de ses activités à l'assemblée générale lors de la réunion qui précède les élections.

Si un membre du comité exécutif est absent ou dans l'impossibilité d'être impliqué considérant la cause (afin d'éviter tout conflit d'intérêt), le comité peut, s'il le désire, mandater un autre membre du conseil d'administration ou un membre du personnel pour le remplacer. De plus, dépendamment de la cause à traiter, il est possible que le comité exécutif puisse demander à une personne extérieure de la corporation, susceptible d'aider à la cause en analyse, de s'ajouter. Pour toute situation où des honoraires professionnels devront être encourus, le droit de décision appartient au conseil d'administration.



CONSEILS PRATIQUES À L'INTENTION DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR ET TRAITER LES PLAINTES

LA RÉCEPTION ET L'IDENTIFICATION DE LA PLAINTÉ

La personne désignée qui reçoit les plaintes doit aiguïser sa perception et son jugement pour tenter de cerner les intentions de son interlocuteur.

Certaines personnes vont s'adresser au service de garde en demandant des informations générales sur tel ou tel aspect des services de garde. D'autres vont d'emblée formuler une plainte sur toute question qui ne les satisfait pas.

Par exemple, si au cours de la conversation, la personne qui reçoit l'appel perçoit que la personne ne recherche pas seulement des renseignements de type factuel, mais qu'elle semble faire référence à une situation ou à un évènement précis, elle peut lui demander : "Est-ce qu'il y a quelque chose qui est arrivé que vous aimeriez porter à notre attention ?"

Si l'interlocuteur raconte un évènement ou une situation qui est de la nature d'une plainte, la personne qui reçoit l'appel enregistre la plainte et en informe la personne désignée.

Souvent les parents hésitent à porter plainte, car ils craignent des représailles pour leur enfant de la part de l'éducatrice. C'est à la personne désignée de les rassurer en leur expliquant que le nom du plaignant ne sera pas divulgué.

DES STRATÉGIES POUR ÉTABLIR DES CONSTATATIONS

Les constatations que devra faire la personne désignée à la suite d'une plainte peuvent prendre diverses formes en fonction de la nature de la plainte. Par exemple, si un parent se plaint que l'éducatrice a utilisé un châtimeñt corporel à l'endroit de son enfant, il est évident que la plainte ne peut demeurer sous le couvert de l'anonymat, puisque la personne désignée pour traiter la plainte ne peut vraisemblablement pas constater elle-même la situation. Elle devra alors obtenir les explications de l'éducatrice sur les faits reprochés.

Il ne faut pas oublier qu'une plainte formulée ne constitue pas en soi une preuve établissant un manquement ou une infraction que l'on peut reprocher à l'intervenante. Le service de garde, par l'entremise de la personne désignée, a la responsabilité de vérifier le bien-fondé de la plainte et de recueillir elle-même les preuves nécessaires pour pouvoir intervenir par la suite.

Il est important de développer de bonnes stratégies pour recueillir des renseignements à la suite d'une plainte.



LA CONSTITUTION ET LA GESTION DES DOSSIERS DE PLAINTE

Le traitement des plaintes fait partie du mandat des services de garde afin de s'assurer de la qualité des services offerts aux enfants. Ainsi, une bonne procédure de traitement des plaintes et de bons outils permettent aux titulaires de permis d'agir efficacement et équitablement en cette matière.

Ainsi, la personne désignée s'est dotée d'un formulaire lui permettant d'enregistrer la plainte reçue et elle y note les décisions prises et les actions posées à l'occasion du traitement de cette plainte. De plus, à chaque plainte reçue, la personne désignée ouvre un dossier (voir annexe I). Le dossier de plainte peut être fermé à différentes étapes du traitement de la plainte :

- parce que la plainte n'est pas recevable;
- parce que la plainte est non fondée;
- parce qu'il y a insuffisance de preuves;
- parce que la situation est corrigée;
- à la suite de la décision du conseil d'administration.

Cependant, même si le dossier est fermé, le titulaire de permis doit le conserver pendant au moins deux ans.

Lorsque **la plainte est fondée**, les avis, les rapports, les ententes sur les moyens à prendre pour corriger la situation, etc. doivent être déposés au dossier de plainte de même qu'au dossier personnel de l'intervenant.



Annexe 7
Prévenir les attitudes et pratiques inappropriées
Tableau des comportements

Comportement	Précision	Exemples
Mesures dégradantes	Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Humilier • Ridiculiser • Laisser un enfant dans sa couche souillée pendant une longue période
Mesures abusives	Gestes ou omissions inappropriés qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique ou psychologique de l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • Infliger de la violence physique à un enfant⁶ • Attacher un enfant • Enfermer un enfant seul dans une pièce
Punitions exagérées	Méthodes d'intervention excessives et inappropriées	<ul style="list-style-type: none"> • L'obliger à se tenir face au mur • Le mettre à genoux • L'isoler ou l'exclure des activités pour le punir • Le restreindre en l'attachant dans une chaise haute, un siège d'auto ou une poussette pour le discipliner ou pour remplacer la surveillance du personnel
Dénigrement	Gestes, paroles ou attitudes qui portent atteinte à l'estime de soi ou à la dignité	<ul style="list-style-type: none"> • Insulter l'enfant, seul ou devant d'autres personnes • L'affubler de surnoms blessants • Dénigrer un parent devant son enfant • Se moquer d'un enfant
Menaces	Paroles ou gestes utilisés pour entretenir la crainte ou la peur	<ul style="list-style-type: none"> • Menacer un enfant de briser son jouet • Le menacer de lui enlever sa « doudou », sa suce, son toutou, etc. • Le menacer de lui faire mal • Lui faire du chantage affectif
Utiliser un langage abusif	Langage inapproprié montrant un manque de respect ou afin d'intimider	<ul style="list-style-type: none"> • Blasphémer contre ou devant un enfant • Se quereller entre adultes devant un enfant
Autres attitudes et pratiques inappropriées	Actes qui mettent en cause la santé physique ou psychologique, la sécurité ou le bien-être des enfants de façon préoccupante	<ul style="list-style-type: none"> • Ignorer les allergies alimentaires d'un enfant • Le priver de nourriture • Crier ou parler fort en s'adressant à un enfant • L'habiller de façon inappropriée par grand froid • Négliger de l'hydrater • Le laisser pleurer longtemps sans le réconforter • Adopter une attitude agressive ou impatiente envers lui • Lui faire peur • Manquer à la surveillance

