

Procédure de gestion des plaintes Centre de la petite enfance Des premiers pas.

Le centre de la petite enfance Des premiers pas est un organisme à but non lucratif qui offre deux types de services de garde : en milieu familial et en installation. Ces deux volets présentent plusieurs différences; la principale consiste au statut de travailleur autonome du responsable d'un service de garde en milieu familial alors que les éducatrices en installation ont le statut d'employé. Les plaintes seront réparties et traitées selon le type de services, milieu familial ou installation. Et ce, afin d'arriver au meilleur règlement possible, dans les meilleurs délais.

Par définition :

Le centre Des premiers pas identifie la personne qui dépose la plainte comme étant le plaignant. La personne contre qui la plainte est déposée est appelée l'intimé.

Le centre Des premiers pas est chargé de faire respecter sa politique administrative et entendra chacun des partis, le plaignant et l'intimé.

Qui peut déposer une plainte?

Toute personne insatisfaite des services ou croyant qu'il y a eu discrimination dans une situation donnée. Cette discrimination ou insatisfaction peut toucher la cause des parents, des enfants, des responsables de service de garde en milieu familial, des éducatrices en installation ou tout autre membre du personnel du centre Des premiers pas embauché de façon permanente ou temporaire.

Quel est le cheminement de la plainte?

La plainte peut être déposée par téléphone ou en personne. Dépendamment de la nature de l'infraction (ex. : santé et sécurité des enfants), le conseil d'administration pourrait être saisi de l'information. En cas d'urgence, le président du conseil d'administration reçoit immédiatement l'information de la direction générale.

Que se passe-t-il lorsque la plainte est déposée?

Une fois la plainte déposée, l'intimé est mis au courant de la plainte dans les meilleurs délais. On demande à l'intimé de déposer sa version des faits.

Le processus comprend 3 phases d'évaluation :

L'évaluation préliminaire

Une fois la réponse de l'intimé obtenue, elle est examinée et l'information est transmise au plaignant. À ce stade, la médiation entre les deux parties est privilégiée.

Cependant, dans certains cas, l'évaluation préliminaire ne suffit pas aux deux parties pour régler la mésentente. C'est alors que la question fait l'objet d'une enquête plus complète.

Initiative de résolution précoce

À n'importe quel moment après le dépôt de la plainte et avant que l'enquête ne soit terminée, les deux parties peuvent entreprendre des démarches de résolution ensemble et ainsi tenter de clore la plainte.

Enquête

Si la plainte n'est pas réglée au stade de l'évaluation préliminaire, le responsable du dossier rétablit les faits et vérifie à ce que les droits des deux parties soient protégés. Il a la responsabilité de travailler de manière objective et impartiale sur les faits. Il cherchera des preuves, tant sur la position de l'intimé que du plaignant.

Le centre Des premiers pas prendra ensuite une décision à partir des faits vérifiables dont il dispose.

Notez que si la preuve est insuffisante, la direction du centre ou le conseil d'administration (selon la nature de la plainte) rejettera la plainte.

Une décision peut prendre différentes formes

Pour le milieu familial : l'émission de recommandations pour la responsable, la mise en place d'un plan d'intervention, la réintégration d'un enfant dans le milieu de garde, et autres selon les cas et la nature de la plainte. Une suspension ou une révocation de la reconnaissance du responsable du service de garde pour aussi survenir.

Pour l'installation : un avertissement verbal ou écrit, la suspension de l'employé, son congédiement, l'établissement d'objectifs de travail précis et autres selon les cas et la nature de la plainte.

La décision est rendue et transmise aux deux parties, verbalement ou par écrit sur demande.

Le conseil d'administration est l'instance décisionnelle ultime dans le traitement des plaintes.

Droits et responsabilités :

En tout temps durant le traitement de la plainte, l'intimé et le plaignant peuvent :

- Être informé du déroulement du traitement de la plainte;
- Connaître les conclusions de l'enquête;
- Proposer une mesure de redressement ou une solution d'entente;
- Consulter un avocat; et
- Être informé par écrit de la conclusion du traitement de la plainte

L'intimé et le plaignant ont tous deux la responsabilité de présenter de manière exacte les faits ayant trait à la plainte

Dernière mise à jour le 24 mars 2010.