

La politique de traitement des plaintes pour les installations

1. But de la politique

La présente politique établit les paramètres et les étapes à suivre dans la mise en application de la politique de traitement des plaintes.

Elle s'inscrit à l'intérieur d'une approche qui privilégie la recherche d'un règlement concilié entre les parties, c'est-à-dire qui, dans la mesure du possible, doit favoriser l'entente entre le plaignant et la personne concernée, doit viser à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés de façon permanente et durable et ce, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard de la qualité des services de garde.

2. Champ d'application

Le mandat de la direction générale (DG) ou en son absence la direction générale adjointe (DGA) est de recevoir les plaintes et d'en coordonner le traitement jusqu'à la fermeture du dossier. Les valeurs qui guident l'examen des plaintes sont les suivantes :

- collaboration (souplesse, partage, respect);
- solidarité (transparence, loyauté, confidentialité);
- serviabilité (célérité, écoute, respect);

3. Clientèle admissible

Toute personne physique ou morale en relation avec le service de garde dans le cadre de notre offre de services.

4. Principes directeurs

Toute plainte doit être examinée dans le respect des valeurs du CPE ainsi que des droits de la personne plaignante et de la personne concernée. De plus, la DG ou en son absence la DGA s'assure que les employés sous sa responsabilité portent assistance à toute personne qui désire formuler une plainte.



5. Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'une personne ou d'un service de garde, exprimée de façon verbale ou écrite à la direction du CPE par une personne ou son représentant et dont l'objet est en lien avec la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur. La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts en rapport avec l'un ou l'autre des aspects suivants :

- accessibilité et continuité des services;
- fonctionnement administratif;
- personne en relation avec un service de garde;
- santé et sécurité des enfants.

6. Suivi à la politique

La DG ou en son absence la DGA est responsable du suivi de la présente politique et des procédures de traitement des plaintes. Dans le cas où la direction est visée par une plainte, la présidence du conseil d'administration ou en son absence la vice-présidence assume la responsabilité du suivi de la présente politique et des procédures de traitements de la plainte.

7. Éthique

Toutes les personnes associées à la politique et aux procédures de traitement des plaintes sont soumises à la règle de la confidentialité.

