



POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN INSTALLATION

**Présentée et adoptée par les membres du conseil d'administration du CPE
Québec-Centre le 22 mars 2017**

400- ADMINISTRATION DE L'ORGANISATION\400. Administration de l'organisation
commun\400.02 Politiques\CPE

TABLE DES MATIÈRES

LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

1. CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	2
2. OBJECTIF.....	2
3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ.....	2
4. PERSONNES PLAIGNANTES.....	3
5. LES MOYENS.....	3
6. PRINCIPES DIRECTEURS.....	3
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉ.....	4
7.1 Le conseil d'administration.....	4
7.2 La direction du CPE	5
7.3 L'employé.....	5
7.4 Le parent	6
7.5 Le plaignant	6

LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES.....	7
2. TRAITEMENT DES PLAINTES.....	7
2.1 Écoute et enregistrement de la plainte.....	7
2.2 Examen et traitement de la plainte.....	8
2.3 Règlement de la plainte.....	12
3. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES.....	12
4. CONSERVATION DES DOSSIERS.....	12

LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

1. CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Comme stipulé dans le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le Centre de la petite enfance (CPE) s'est doté d'une politique de traitement des plaintes. Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel, aux membres du conseil d'administration, aux parents et concerne les services de garde rendus et la gestion de ceux-ci, au sein des installations. Cette politique sera mise à la disposition de chacun des parents qui utilisent la garde en installation par le biais du site Internet du CPE.

2. OBJECTIF

La politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration constante de la qualité des services offerts aux enfants dans les services de garde de notre CPE. La politique a pour but d'aider et d'encourager la collaboration de chaque personne admissible à cette politique. L'établissement de règles et de balises par le CPE veut favoriser un traitement adéquat de toutes plaintes formulées. De plus, cette politique uniformise les interventions du CPE afin de respecter les personnes touchées.

3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée à la direction du CPE à l'égard des services de garde et dont l'objet fait un manquement à la Loi sur les CPE, à la réglementation ou une norme administrative en vigueur. Les objets sont regroupés sous les titres suivants :

- Santé, sécurité et bien-être des enfants;
- Qualité des services;
- Accessibilité et continuité des services;
- Fonctionnement administratif;
- Personnel d'un service de garde, éducateur, personnel administratif;
- Orientation, philosophie et politiques;

★★★ Dans le cas d'une plainte qui **menace la santé**, la **sécurité** ou le **bien-être** des enfants reçus, cela relève du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Le CPE invitera le plaignant à déposer sa plainte directement au DPJ dans les heures qui suivent et lui proposera de l'accompagner dans cette démarche. Dans l'éventualité où, le plaignant n'aurait pas signalé (vérification faite par le CPE auprès du DPJ) la personne désignée procèdera au signalement auprès du DPJ, conformément au processus de signalement décrit dans le guide, *Négligence et mauvais traitements envers les enfants: prévention et intervention en service de garde*. La personne désignée collaborera avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. ★★★

4. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, etc. En fait, toute personne peut déposer une plainte concernant un service de garde en installation.

5. LES MOYENS

Divers moyens peuvent être utilisés pour le dépôt d'une plainte : par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne à l'administration du CPE, de manière anonyme ou non.

Pour une plainte visant la directrice générale, le plaignant, s'il ne désire pas être identifié, devra adresser sa plainte par écrit, avec la mention « confidentielle » au président(e) du conseil d'administration du CPE.

Pour une plainte visant une directrice adjointe ou un membre du personnel administratif, le plaignant devra acheminer sa plainte, à la directrice générale du CPE.

6. PRINCIPES DIRECTEURS

La politique sur la gestion des plaintes confirme que :

- Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations du CPE et que toute plainte sera traitée en respect avec les valeurs du CPE, ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée.
- En tant que titulaire d'un permis du Ministère de la Famille (MF), le CPE voit au respect et à l'application des divers Lois et Règlements qui le régissent;
- La gestion des plaintes relève d'abord de la direction du CPE, elle est responsable d'informer et d'apporter les recommandations aux membres du conseil d'administration et de transmettre, lorsque la situation le prévoit, les décisions de ceux-ci aux personnes concernées;

- La gestion des plaintes est considérée comme étant un moyen d'améliorer la qualité des services offerts;
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et de la conclusion de son dossier;
- Le CPE s'engage à mettre à la disposition de ses divers intervenants (parents, personnel, membre du conseil d'administration) la politique de gestion des plaintes ainsi que sa procédure de traitement des plaintes;
- La direction du CPE s'engage à informer et/ou diriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte;
- Toute personne peut porter plainte au Ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Dans le cadre de son rôle et de ses responsabilités, chaque personne doit voir à fournir les outils et l'autonomie nécessaires au processus de traitement de la plainte.

7.1 Le conseil d'administration

- Approuve la politique et la procédure du traitement des plaintes;
- La présidence voit à la transmission des dossiers de plaintes à la présidence suivante (dossier en cours);
- Reçoit et traite les plaintes visant la directrice générale;
- Traite les plaintes de révision en collaboration avec la directrice générale;
- Soumet des avis et des recommandations à la direction en vue d'améliorer les politiques, les procédures et les services du CPE en fonction des plaintes reçues;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

7.2 La Direction du CPE (gestionnaire ou son représentant)

- Voit à ce que tous ses intervenants (personnel, membre du conseil d'administration, parents utilisateurs) soient informés de la présente politique et de sa procédure;

- S'assure d'apporter 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 de son personnel pour participer au processus de la plainte (analyse, examen, etc), pourvu que cette personne n'est 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;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visée
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visée

7.3 L'employé du CPE

- Informe le plaignant que le CPE s'est doté d'une politique et d'une procédure pour la gestion et le traitement des plaintes, et que son application et le traitement des plaintes sont assurés par la direction du CPE;
- Conformément à cette politique et procédure, l'employé va référer le plaignant à la direction du CPE, ou prendre le message en cas d'absence, en rassurant le plaignant, qu'un retour d'appel se fera dans les 24 heures suivant la réception de la plainte;
- À la demande de la direction du CPE, devra collaborer à l'examen et au processus du traitement d'une plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé (réf. Politique de gestion du personnel de soutien technique et administratif).

7.4 Le parent

- Collabore et communique efficacement avec l'éducatrice ou le personnel afin de maintenir une bonne entente;
- Tel que prévu à la politique et à la procédure du traitement des plaintes, le parent est responsable de signifier à la direction du CPE, son insatisfaction et de collaborer dans le processus du traitement de la plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé;
- Démonstre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

7.6 Le plaignant

- Collabore en laissant le temps à la/ou les personne(s) concernée(s) d'apporter les correctifs prévus au plan de régularisation pour régler sa situation.

LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PERSONNES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LES PLAINTES

Le CPE assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'ouverture. Pour ce faire, le Conseil d'administration désigne la directrice adjointe d'installation comme personne désignée afin de recevoir et de traiter les plaintes. La directrice générale assurera le remplacement lors d'absences de plus de 24 heures. Cependant, si la directrice et la directrice adjointe sont absentes pour plus de 24 heures en même temps la personne assumant l'intérim des fonctions recevra et traitera la plainte.

2. TRAITEMENT DES PLAINTES

Les personnes désignées traiteront toute plainte avec diligence et en assureront le suivi. La personne qui recevra la plainte permettra au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, fournira les renseignements requis, si nécessaire, dirigera la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, s'il y a lieu, et s'assurera du bien-fondé ou non de la plainte auprès des personnes concernées.

Une plainte peut ne pas être retenue 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 n'est pas de la compétence du CPE, telle que définie au point 3 de la politique sur la gestion des plaintes.

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

- La personne refuse de collaborer pleinement;
- La personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen.

2.1 Écoute et enregistrement de la plainte

Le plaignant ne sera pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui recevra la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invitera à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne désignée ouvrira un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents et lui attribuer un numéro de plainte. La personne

désignée expédiera au plaignant un accusé de réception si la personne s'est identifiée.

Si la directrice adjointe ou la directrice générale est absente pour moins de 24 heures, la personne qui recevra la plainte offrira au plaignant de :

- communiquer avec la personne désignée absente 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.

2.2 Examen et traitement de la plainte

Lorsqu'elle recevra une plainte, la directrice adjointe devra d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement. Dans tous les cas, la personne désignée notera ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi. Les autres membres du personnel du CPE peuvent être appelés à collaborer à l'examen, au traitement et au suivi de la plainte.

- Pour une plainte concernant un **abus**, un **mauvais traitement**, une **agression** ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne désignée accompagnera le plaignant à porter plainte au DPJ.
- Pour une plainte qui ne **relève pas** de la **compétence** du CPE. La personne désignée réfèrera le plaignant à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.
- Pour une plainte qui porte sur un **fait** ou une **situation concernant le CPE** ou un **membre du personnel** la personne désignée à traiter ces plaintes est la directrice adjointe. Si la plainte a été déposée auprès d'une autre personne de l'installation, cette dernière devra transmettre le dossier sans délai à la directrice adjointe pour que celle-ci statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.
- Pour une plainte portant sur la **directrice générale**, la personne désignée à traiter ces plaintes est le président du conseil d'administration. Si la plainte a été déposée auprès d'une autre personne de l'installation, cette dernière devra transmettre le dossier sans délai au président du conseil d'administration pour que celui-ci statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Il avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.
- Pour une plainte portant sur la **directrice adjointe**, la personne désignée à traiter ces plaintes est la directrice générale du centre. Si la plainte a été déposée auprès d'une autre personne de l'installation, cette dernière devra transmettre le dossier sans délai à la directrice générale pour que celle-ci statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.

Étape 1 : Stratégie d'analyse

- La personne désignée dresse un rapport écrit relatant les éléments énoncés par le plaignant;
- Pour chaque élément, établir le lien pertinent avec le cadre législatif et réglementaire, les normes en vigueur et instructions, les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l'établissement concerné par la plainte;
- Recueillir la version des faits de la personne concernée soit par entrevue en personne ou téléphonique ou soit par visite planifiée ou à l'improviste.

Une fois la version des faits entendue et si les informations recueillies lors de la rencontre ne permettent pas de vérifier de façon probante si les éléments de la plainte sont fondés ou non, un traitement efficace pourrait demander d'effectuer une analyse auprès de différentes personnes concernées par les éléments de la plainte,

IMPORTANT

Lors du traitement de la plainte et de son examen, si des irrégularités supplémentaires étaient observées, celles-ci seront traitées et feront parties intégrantes du processus.

Afin d'avoir une vue d'ensemble du dossier, particulièrement dans le cas où la plainte s'avère fondée ou partiellement fondée, il importe de bien documenter le dossier. Si plusieurs plaintes concernent le même dossier, celles-ci doivent être mises en relation afin de déterminer les conséquences et mesures à prendre qui tiennent compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

- Consulter l'historique des plaintes reliées au même dossier;
- Consulter les mesures disciplinaires ou avertissements émis ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte, dans le cas d'un membre du personnel ou de la direction;
- Consulter les références pertinentes pouvant servir de base de justification (livres, avis, documents du MF, jurisprudence).

Étape 2 : Analyse, rapport d'examen de la plainte et communication à la personne visée des conclusions

À cette étape quelques conclusions sont possibles, la plainte étant :

NON FONDÉE

Dans le cas où la plainte est non fondée :

- Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait mention, la plainte est rejetée **et le dossier est fermé**.
- La personne visée par la plainte reçoit une **confirmation par écrit** que la plainte s'avère non fondée et que le dossier est fermé.

FONDÉE

Dans le cas où la plainte est fondée (ou certains éléments de la plainte) ou qu'en tenant compte de la « balance des probabilités » (50 % +1) il est davantage probable qu'improbable que les éléments soient fondés :

- le rapport d'examen doit en faire mention, en indiquant les éléments sur lesquels le CPE arrive à la conclusion du bien-fondé de la plainte.
- La personne visée est informée que la **plainte est fondée** (voir étape 3) et de la suite à prévoir.

La personne responsable du traitement de la plainte émet ses recommandations à la directrice générale quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

1. De donner un avis disciplinaire pour tout ou certains éléments fondés.
2. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur.
3. D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre.
4. De soumettre le dossier au conseil d'administration. À ce moment, il appartient au CA de décider des mesures à prendre, pouvant aller d'un congédiement à un avis écrit, tel que prévu aux règles internes de gestion de ressources humaines.

PARTIELLEMENT FONDÉE

Il est possible que lors de l'examen d'une même plainte il y ait des éléments fondés et non fondés ou pour lesquels des recommandations sont nécessaires. L'avis communiqué à la personne visée par la plainte contiendra les différentes décisions du CPE pour chacun des éléments évalués. Le CPE pourra émettre **un avis « hybride »** contenant les éléments fondés et leurs recommandations ainsi que les éléments non fondés.

Rapport d'examen

Dans tous les cas, un rapport d'examen mentionnant les éléments de la plainte, les liens avec les obligations légales en cause, la décision et la recommandation doivent être faites par la personne désignée.

Étape 3 : Décision

Plan de régularisation

Pour un membre du personnel, la décision d'imposer des mesures ou non est prise par la directrice générale et dans certains cas, le conseil d'administration.

Si la plainte est fondée, mais qu'elle ne donne pas lieu à une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement, la directrice adjointe pourra effectuer par écrit un **plan** avec la personne visée.

Ce plan vient déterminer :

- Les **objectifs** du plan et les **résultats attendus**;
- Les **moyens retenus** pour corriger la situation;
- L'offre de soutien du CPE pour atteindre les objectifs (pédagogiques, administratifs ou autres);
- De quelle façon le CPE effectuera le suivi du respect du plan;
- La ou les personnes responsables du suivi (et les moyens déterminés);
- Les délais à respecter pour régulariser la situation et les échéances, s'il y a lieu.

S'il y a lieu, les conséquences du non-respect des résultats attendus.

Collaboration ou non-collaboration

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au processus d'élaboration du plan de régularisation ou de son suivi, le CPE pourrait entreprendre des mesures et en faire le suivi au conseil d'administration pour avis et/ou décision s'il y a lieu (avis verbal ou écrit, suspension avec ou sans solde, congédiement, etc.) en conformité avec les règles internes de gestion des ressources humaines et en conformité avec les conséquences prévues au plan, s'il y a lieu.

2.3 Règlement de la plainte

Le plaignant sera avisé de l'examen, du traitement et du suivi de sa plainte par téléphone, en personne ou par courriel, dans la mesure où le plaignant s'est identifié. Une lettre est envoyée au plaignant si ce dernier est impossible à rejoindre d'une autre manière.

3. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice générale informera périodiquement le Conseil d'administration des plaintes reçues concernant l'installation. Elle en décrira la nature et en indiquera le traitement.

4. CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté seront confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaires du CPE. Seulement, la directrice adjointe, la directrice générale du CPE et le Conseil d'administration auront accès à ces documents, lorsque nécessaires, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la loi.