



## **POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES Pour les bureaux coordonnateurs**

Présentée et adoptée par les membres du conseil d'administration du CPE Québec-Centre le 21 juin 2017

Présentée et adoptée par les membres du conseil d'administration du CPE La Grimace le 27 juin 2017

## 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 PLAINTE.....	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 BC .....	5
7.3 L'employé.....	5
7.4 La RSG .....	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.....	13
4. CONSERVATION DES DOSSIERS.....	13

## **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 Bureau coordonnateur (BC) s'est doté d'une politique de traitement des plaintes. Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel, aux responsables de service de garde en milieu familial, aux membres du conseil d'administration, aux parents et concerne les services de garde rendus et la gestion de ceux-ci. Cette politique sera mise à la disposition des responsables de service de garde, de chacun des parents qui utilisent la garde en milieu familial par le biais du site Internet du CPE-BC.

### **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. 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 BC veut favoriser un traitement adéquat de toutes plaintes formulées. De plus, cette politique uniformise les interventions du BC 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 BC à l'égard des services de garde et dont l'objet fait un manquement à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, 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 BC 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 BC 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 le BC ou la responsable de service de garde (RSG).

#### 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 BC, 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-BC.

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-BC.

#### 6. PRINCIPES DIRECTEURS

La politique sur la gestion des plaintes confirme que :

- Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations du BC et que toute plainte sera traitée en respect avec les valeurs du CPE-BC, ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée.

- En tant que titulaire d'un agrément du Ministère de la Famille (MF), le BC 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 BC, 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 BC 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 BC s'engage à informer et/ou diriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du BC, 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 BC 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 BC 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;

- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

## **7.2 La Direction du BC (gestionnaire ou son représentant)**

- Voit à ce que tous ses intervenants (personnel, membre du conseil d'administration, parents utilisateurs, RSG) 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 ;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visée.

## **7.3 L'employé du BC**

- Informe le plaignant que le BC 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 BC;
- Conformément à cette politique et procédure, l'employé va référer le plaignant à la direction du BC, 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 BC, devra collaborer à l'examen et au processus du traitement d'une plainte;
- Participe à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque visé;
- Démontre l'ouverture nécessaire aux commentaires, lorsque visé.

#### **7.4 La responsable de service de garde en milieu familial \***

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents;
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus;
- Informe le parent que le BC s'est doté d'une politique et d'une procédure pour le traitement des plaintes, et que son application et le traitement des plaintes sont assurés par la direction du BC;
- Collabore avec le BC à l'examen de la plainte, lorsque concernée;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

\*La forme féminine est utilisée concernant les RSG étant donné leur majorité.

#### **7.5 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 BC 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 du bureau coordonnateur 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 BC, 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 BC 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 BC, 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 BC** ou un **membre du personnel** la personne désignée à traiter ces plaintes est la directrice adjointe. Elle avisera le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille au besoin.
- 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.
- Pour une plainte portant sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial et qui constitue un manquement à la Loi ou aux règlements ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la personne désignée suivra les étapes de la procédure.
- Lorsqu'une plainte vise un employé de la RSG, la personne responsable de l'examen des plaintes procède à l'ouverture d'un dossier de plainte puis avise la RSG de la teneur de la plainte reçue. Il revient à cette dernière d'obtenir la version de la personne visée par la plainte.

La personne responsable de l'examen des plaintes rencontre la RSG afin d'obtenir la version de la personne visée, ses propres commentaires ainsi que les mesures prises ou qu'elle entend prendre le cas échéant.

Si des manquements sont observés suite aux conclusions de l'examen de la plainte, des mesures pourront être prises pour régulariser la situation (ex : avis de contravention, plan de régularisation, etc.)

### 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. Dans le cas d'une RSG, la personne désignée devra toujours être accompagnée soit de la directrice générale, de l'agente de conformité ou de l'agente de soutien pédagogique et technique.

Une fois la version des faits entendue et si les informations recueillies lors de la rencontre ne permettent pas de vérifier de façon probante s'il y a eu

manquement, 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 partie intégrante du processus.

Afin d'avoir une vue d'ensemble du dossier, particulièrement dans le cas où des manquements sont observés, 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 avis de contravention émis ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte, dans le cas d'une RSG;
- 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 :

### **SANS MANQUEMENT**

Dans le cas où l'examen de la plainte démontre qu'il n'y a eu aucun manquement à la Loi, ses règlements ou directives :

- 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 qu'aucun manquement n'a été observé et que le dossier est fermé.

## **AVEC MANQUEMENT**

Dans le cas où l'examen de la plainte démontre qu'il y a eu manquement à la Loi, ses règlements ou directives (ou certains éléments de la plainte) ou qu'en tenant compte de la « balance des probabilités » (50 % +1) il est davantage probable qu'improbable qu'il y ait eu manquement :

- le rapport d'examen doit en faire mention, en indiquant les éléments sur lesquels le CPE arrive à la conclusion.
- Le rapport d'examen et les suites à prévoir sont transmis à la personne visée.

Si la même plainte comporte plusieurs éléments, il se peut que l'examen démontre qu'il y a eu manquement pour certains éléments et aucun manquement à d'autres.

La personne responsable du traitement de la plainte détermine les mesures à appliquer. Ce pourrait être :

1. De donner un avis de contravention pour chaque manquement dans le cas d'une RSG, et/ou;
2. De se conformer, c'est-à-dire de rappeler les règles en vigueur, et/ou;
3. D'élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre, et/ou;
4. De soumettre le dossier au conseil d'administration. À ce moment, il appartient au CA de décider des mesures à prendre, pouvant aller à un avis d'intention de suspension ou de révocation dans le cas d'une RSG ou d'un avis écrit, verbal ou d'une suspension tel que prévu à la Politique de gestion du personnel dans le cas d'un membre du personnel.

### **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, et la décision doivent être faits par la personne désignée.

Dans le cas d'une RSG, ce rapport doit lui être transmis.

## Étape 3 : Décision

### Plan de régularisation

Dans le cas d'une RSG, si l'examen démontre qu'il y a eu manquement, mais qu'elle ne donne pas lieu à une possible suspension ou révocation, la personne responsable du traitement de plainte (et/ou un collaborateur désigné) et la personne visée par la plainte pourraient élaborer par écrit un plan de régularisation.

Ce plan vient déterminer :

- Les **objectifs** du plan et les **résultats attendus**;
- Les **moyens retenus** pour corriger la situation;
- L'offre de soutien du BC pour atteindre les objectifs (pédagogiques, administratifs ou autres);
- De quelle façon le BC 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

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au processus d'élaboration du plan de régularisation ou de son suivi, le BC pourrait entreprendre des mesures et en faire le suivi au conseil d'administration pour avis et/ou décision s'il y a lieu (suspension, révocation, 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 le bureau coordonnateur. Elle en décrira la nature et en indiquera le traitement.

### **4. CONSERVATION DES DOSSIERS**

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