

*Centre de la petite enfance
Le carrefour des Chanterelles*

Politique de traitement des plaintes



Politique de traitement des plaintes

Adopté en conseil d'administration

31 mars 2014

Table des matières

1. PRÉAMBULE	3
2. LE BUT DE LA POLITIQUE	3
3. PRINCIPES DIRECTEURS	4
4. LE CHAMP D'APPLICATION	4
5. PRINCIPES	4
6. DÉFINITION	5
7. PERSONNES PLAIGNANTES	6
8. LES MOYENS	6
9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS	7
9.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ORGANISATION	7
9.2. LES PERSONNES RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES	7
B) LE SALARIÉ	8
C) LE PLAIGNANT	8
10. TABLEAU DES 12 ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	9

1. PRÉAMBULE

L'objet de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, ci après « LSGEE » est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs par les prestataires de services de garde** qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le CPE Le Carrefour des Chanterelles, ci-après « CPE » a un rôle de premier plan à jouer. Plus particulièrement, il doit traiter les plaintes concernant le personnel, le conseil d'administration et le CPE. Pour ce faire, le CPE s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette politique est équitable, transparente, objective et publicisée. Le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

2. LE BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme, logique, chronologique et transparente qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement. La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement dans l'exercice des fonctions et de ses responsabilités du CPE;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur, des instructions et des directives émanant du ministère de la Famille et des Aînés;

- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE, des employées et des administrateurs ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte;
- Toute plainte est traitée avec diligence;
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, du résultat de la plainte (dans les limites de la confidentialité);
- Le CPE s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membre du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE adoptée par le conseil d'administration;
- La direction du CPE s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

4. LE CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du CPE, aux membres du conseil d'administration et aux parents du centre de la petite Le Carrefour des Chanterelles.

5. PRINCIPES

Les principes qui guident le traitement de la plainte sont :

- **L'impartialité** : Qui est sans parti pris, juste, neutre et équitable.
- **La réciprocité** : Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre dans les souliers de l'autre avec objectivité.
- **L'exemplarité** : Action ou décision digne d'être imitée.

- **L'objectivité** : Se dit d'une description de la réalité (ou d'un jugement sur elle) indépendante des intérêts, des goûts et des préjugés de la personne qui la fait. Donc, les jugements ne sont altérés par aucune préférence d'ordre personnelle.
- **L'équité** : Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité.

6. DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite, consentie, d'une insatisfaction à l'égard d'un membre du personnel (ou du CPE) et dont l'objet est lié à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein de l'organisation.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, sécurité et bien-être des enfants ***
- Le fonctionnement administratif du CPE;

*** Dans le cas d'une plainte ou d'un commentaire concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit,

- La situation est immédiatement signalée au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) et la direction de l'organisation invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement dans les heures qui suivent. S'il ne le fait pas, le CPE peut dénoncer les faits au DPJ, après analyse du dossier;
- Lorsque la plainte est retenue par la DPJ, la procédure connue par l'entente multisectorielle s'applique et les représentants concernés collaborent avec la direction.

7. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, etc. En fait, tout témoin d'un évènement mettant en cause la prestation de service par le CPE.

8. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone, en personne, par la poste, par courriel, etc.

Les personnes du traitement de la plainte sont :
Isabelle Laroche, directrice générale par intérim et
Crystalle Roxanne Rouleau, directrice adjointe

(450) 250-0505

CPE Le Carrefour des Chanterelles
2150 avenue Mailhot,
Saint-Hyacinthe, Québec
J0H 1X0

carrefourdeschanterellesdirection@outlook.com

En cas d'absence des personnes responsables du traitement des plaintes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans les meilleurs délais.

Si la situation exige un traitement urgent, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, la direction désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale de l'organisation, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président(e) du conseil d'administration de l'organisation.

9. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

9.1. Le conseil d'administration de l'organisation

- Approuve la présente politique et veille à son application;
- Désigne une ou deux personnes responsables du traitement des plaintes;
- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE;
- Établit un calendrier de dépôt du rapport au CA : registre des plaintes;
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;
- Examine les demandes de révision du plaignant.

9.2. Les personnes responsables du traitement des plaintes

a) La direction générale et la direction adjointe en installation

- Coordonnent l'application de la politique;
- Reçoivent toute plainte écrite ou verbale et l'inscrivent au registre des plaintes;
- S'assurent de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;
- Examinent la nature de la plainte et établissent qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement;
- Assurent un suivi du traitement de la plainte;
- Sont autorisées à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte;
- Réunissent périodiquement les collaborateurs et établissent les priorités d'améliorer de la qualité du traitement des plaintes;
- Préparent ou font rapport, émet des commentaires ou des propositions au conseil d'administration ou à la direction générale;
- Collaborent, avec la direction, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;
- Diffusent la présente politique auprès des parents, du conseil d'administration et des salariées.

b) Le salarié

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique;
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique;
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives.

c) Le plaignant

- Responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction;
- Collabore au processus du traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès à la vie privée des gens en cause.

Toute personne peut porter plainte, verbalement ou par écrit, au ministère de la Famille lorsqu'elle:

- ❖ a des raisons de croire que le CPE Le Carrefour des Chanterelles manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, au *Règlement sur la contribution réduite* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

Coordonnées du Bureau des renseignements et des plaintes du ministère de la Famille:

425, rue Saint-Amable, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

En communiquant avec le Bureau des renseignements :

Téléphone sans frais : 1 877 216-6202

Par email :

plaintes@mfa.gouv.qc.ca

10. TABLEAU DES 12 ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1	Dépôt de la plainte	
2	Analyse de la recevabilité de la plainte	
3	Détermination du service visé et codification	
4	Enclenchement du processus; Accusé réception au plaignant et avis de consentement s'il y a lieu	
5	Élaboration d'une stratégie d'enquête + désignation des collaborateurs	
6	Enquête	
7	Analyse, rapport d'enquête de la plainte	
8	Décision et communication à la personne visée	
9	- Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction; - Examen d'une demande de révision s'il y a lieu	
10	Suivi de la plainte et/ou du plan de régularisation	
11	Registre des plaintes et présentation au CA	
12	Option qualité : Contrôle de la qualité	