



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LE CPE LA MÈRE SCHRouMPH, BUREAU COORDONNATEUR

Document à distribuer notamment aux parents, aux RSG et aux membres du personnel

*Adoptée par le CA le 31 mai 2016
et révisée par le CA le 14 juin 2016*

Auteur : Association Québécoise des CPE et CPE La Mère Schtroumph

235, boulevard Monchamp
St-Constant Qc J5A 2R6
(450) 635-3739
info@cpelamereschtroumph.ca
<https://gw.micro-acces.com/cpelamereschtroumph/Publique/>

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PRÉAMBULE

L'objectif de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, RLRQ c. S-4.1.1 (la « Loi ») est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis 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.

Pour atteindre l'objectif fixé par la Loi, le CPE La Mère Schtroumph, bureau coordonnateur (le « CPE-BC ») a un rôle de premier plan à jouer et le traitement des plaintes constitue un processus efficace de contrôle de la qualité des services. Plus particulièrement, le CPE-BC doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues (les « RSG ») et les employées de la corporation. Pour ce faire, le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure se veut équitable, transparente, objective et publicisée.

OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique de traitement des plaintes :

- vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente;
- établit les principes directeurs et la procédure qui régissent le traitement des plaintes par le CPE-BC;
- vise l'amélioration constante de la qualité des services;
- vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service;
- vise à assurer le respect de la Loi, de ses règlements et des normes en vigueur;
- définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse aux parents (actuels et futurs), aux membres du personnel du CPE-BC, aux membres du conseil d'administration, aux RSG ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE-BC.

Peuvent porter plainte notamment le parent utilisateur, un ancien parent utilisateur, un citoyen, un membre du personnel ou une RSG; en fait, tout témoin d'un événement survenant dans le cadre de la prestation de services offerts par la RSG ou le CPE-BC ou touchant la santé et sécurité des enfants.

DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'une RSG ou d'un CPE-BC et dont l'objet est lié à la Loi, à la réglementation, à une norme administrative ou à une pratique en vigueur. Une plainte doit être formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE-BC.

Ainsi, une plainte peut donc notamment se rapporter à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- la santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- le fonctionnement administratif du CPE-BC;
- un membre du personnel du CPE-BC.

Les RSG sont les premières responsables de la qualité des services offerts. **Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial**, une première démarche auprès de la RSG visée peut permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et de préserver le lien de confiance. Il en est de même pour une éducatrice ou une employée visée par la plainte.

Dans le cas d'une plainte 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 à la Direction de la protection de la jeunesse et le CPE-BC invite le plaignant à déposer sa plainte directement auprès de celle-ci dans les heures qui suivent.

Lorsqu'une plainte est déposée auprès de la Direction de la protection de la jeunesse, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la RSG pourrait être enclenchée (article 76 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, RLRQ c. S-4.1.1, r. 2). Des mesures administratives et/ou disciplinaires seront également prises par la direction générale s'il s'agit d'un membre du personnel du CPE-BC.

Le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

Il faut savoir que si le plaignant ne souhaite pas porter plainte auprès de la Direction de la protection de la jeunesse, le CPE-BC sera tenu de le faire à la place du plaignant, conformément à la loi, tout comme serait tenu un adulte de dénoncer un abus dont un enfant est victime.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Une plainte doit être traitée conformément aux obligations du CPE-BC et du personnel ainsi qu'aux droits du plaignant et des personnes visées par la plainte.
- Une plainte doit être traitée avec diligence. Le CPE-BC doit favoriser un mode de résolution rapide et efficace des plaintes, dans le but de maintenir un climat de travail sain.
- Dans la mesure du possible, toutes les parties visées doivent assurer un traitement confidentiel à tous les renseignements relatifs à une plainte et à l'identité des personnes en cause. Ces renseignements ne peuvent être communiqués qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître en vue du traitement de la plainte, de la conduite d'une enquête ou de l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.
- La situation du plaignant, de la personne faisant l'objet d'une plainte ou de toute autre personne visée doit être traitée en toute impartialité.
- La personne qui porte plainte doit être informée, conformément à la procédure de traitement des plaintes, de la décision suivant le traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).

- Le CPE-BC s'engage à transmettre aux différents intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE-BC adoptée par le conseil d'administration.
- La direction du CPE-BC s'engage à informer le plaignant lorsque sa plainte ne relève pas du CPE-BC et/ou à l'orienter vers l'organisme compétent qui pourra traiter sa plainte.

TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice générale (la « DG ») est la personne responsable du traitement des plaintes concernant le CPE-BC.

En tout temps, la DG peut déléguer le suivi de la procédure de traitement des plaintes à une personne qu'elle aura désignée (la « personne désignée »).

La procédure de traitement des plaintes ne se substitue en aucun cas aux recours prévus par la loi. De même, malgré l'exercice d'un recours prévu par la loi, avant, pendant ou après le dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique, la DG peut décider de mener une enquête.

Si la DG est mise en cause de quelque façon que ce soit dans la plainte, le conseil d'administration du CPE-BC doit être saisi de la plainte.

Une plainte visant la DG ou une personne désignée suit la même procédure décrite ci-après que pour tout autre employé ou RSG.

PROCÉDURE

1. La plainte doit être consignée par écrit et doit être signée par la DG, la personne désignée ou le plaignant. Elle doit présenter une description détaillée du ou des faits reprochés et doit désigner la ou les personnes identifiées comme étant responsables du ou des faits en question ainsi que tous les témoins.
2. La plainte doit être acheminée à la DG ou à la personne désignée, ou au président du conseil d'administration du CPE-BC (dans le cas d'une plainte visant la DG), dans un délai raisonnable suivant le moment où sont survenus le ou les faits reprochés.
3. Malgré l'absence de plainte écrite, la DG ou la personne désignée peut, en tout temps, décider d'entreprendre la procédure de traitement et d'enquête si elle a des motifs raisonnables de croire qu'une situation le justifiant existe.
4. Une plainte doit être traitée dans un délai raisonnable afin de pouvoir intervenir rapidement et de ne pas laisser le climat de travail se détériorer.
5. La DG ou la personne désignée, ou le conseil d'administration du CPE-BC (dans le cas d'une plainte visant la DG), doit vérifier le bien-fondé de la plainte au moyen d'une enquête appropriée dans les circonstances et doit rencontrer les parties visées par la plainte ainsi que les témoins potentiels, si nécessaire, de façon à établir la gravité et l'ampleur du ou des faits reprochés.
6. Les rencontres doivent se dérouler en privé. Il est toutefois possible d'être accompagné lors d'une telle rencontre. L'accompagnateur doit toutefois s'abstenir d'intervenir et ne doit agir qu'à titre d'observateur. Enfin, chacun doit rédiger sa déclaration et la signer.

7. Dans la mesure du possible, toutes les parties visées doivent assurer un traitement confidentiel à tous les renseignements relatifs à une plainte et à l'identité des personnes en cause. Ces renseignements ne peuvent être communiqués qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître en vue du traitement de la plainte, de la conduite d'une enquête ou de l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.
8. Dans les plus brefs délais après la fin de l'enquête, la DG ou la personne désignée, ou le président du conseil d'administration du CPE-BC (dans le cas d'une plainte visant la DG), doit aviser le plaignant et, le cas échéant, la personne visée pour leur indiquer si la plainte est retenue ou non.
9.
 - a) Plainte retenue contre un autre employé que la DG ou la personne désignée

Si une plainte contre un autre employé que la DG ou la personne désignée est retenue, la DG ou la personne désignée, selon les conseils qu'elle pourrait demander à la DG, doit prendre les mesures (administratives ou disciplinaires) qu'elle juge appropriées en fonction de la gravité, de la récurrence du ou des faits reprochés et du dossier de la personne qui a fait l'objet de la plainte. Si la mesure adoptée se traduit par la suspension ou la révocation de la reconnaissance d'une personne responsable d'un service de garde en milieu familial, la décision doit être entérinée par le conseil d'administration du CPE-BC.
 - b) Plainte retenue contre une personne désignée

Si une plainte contre une personne désignée est retenue, la DG, selon les conseils qu'elle pourrait demander au conseil d'administration du CPE-BC, doit prendre les mesures (administratives ou disciplinaires) qu'elle juge appropriées en fonction de la gravité, de la récurrence du ou des faits reprochés et du dossier de la personne qui a fait l'objet de la plainte.
 - c) Plainte retenue contre la DG

Si une plainte contre la DG est retenue, le conseil d'administration doit prendre les mesures (administratives ou disciplinaires) qu'il juge appropriées en fonction de la gravité, de la récurrence du ou des faits reprochés et du dossier de la personne qui a fait l'objet de la plainte.
10. La DG ou, selon le cas, le conseil d'administration doit se prononcer sur les mesures à prendre pour donner suite à une plainte retenue.
11. Aucune plainte ne doit reposer sur une déclaration fausse ou trompeuse en raison des préjudices que pourraient subir les personnes visées. Aussi, toute plainte de nature malicieuse ou de mauvaise foi pourra également faire l'objet de mesures à l'encontre de son auteur.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration doit :

- approuver la présente politique et son application;
- traiter toute plainte mettant en cause la DG;
- décider des mesures à prendre lorsqu'une plainte visant la DG est retenue;
- contrôler périodiquement la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure adoptées;
- examiner les demandes de révision du processus.

La DG doit :

- diffuser la présente politique;
- remettre les rapports périodiques appropriés au conseil d'administration;
- superviser l'application de la politique et de la procédure;
- relever les besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel qui collabore au traitement des plaintes;
- recevoir les recommandations de la personne désignée et décider des mesures à prendre;
- contrôler la qualité du traitement des plaintes ou collaborer avec le conseil d'administration.

La DG ou la personne désignée doit :

- coordonner l'application de la politique et de sa procédure;
- recevoir toute plainte écrite et la consigner au registre des plaintes;
- aider le plaignant lors du dépôt de la plainte;
- examiner la nature de la plainte et assigner celle-ci à la personne la plus apte à la traiter;
- analyser la plainte, la traiter et faire le suivi de son traitement;
- signer les différents avis et la correspondance concernant le traitement de la plainte;
- se réunir périodiquement avec les collaborateurs pour établir les priorités en vue d'améliorer la qualité du traitement des plaintes;
- préparer le rapport d'enquête et, dans le cas de la personne désignée, remettre ses commentaires et ses recommandations à la DG;
- collaborer à l'établissement des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel qui collabore au traitement des plaintes;
- transmettre la présente politique aux parents, au conseil d'administration et aux membres du personnel.

Le personnel du CPE-BC doit :

- respecter les principes énoncés dans la politique, notamment ceux qui sont liés à la qualité des services;
- informer toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique;
- collaborer à l'application de la politique selon les exigences de la DG ou de la personne désignée;
- assurer la confidentialité des renseignements auxquels il a accès et protéger le droit à la protection des renseignements personnels des personnes en cause.

La RSG ou l'éducatrice doit :

- être la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents;
- recevoir les commentaires des parents sur les services rendus;

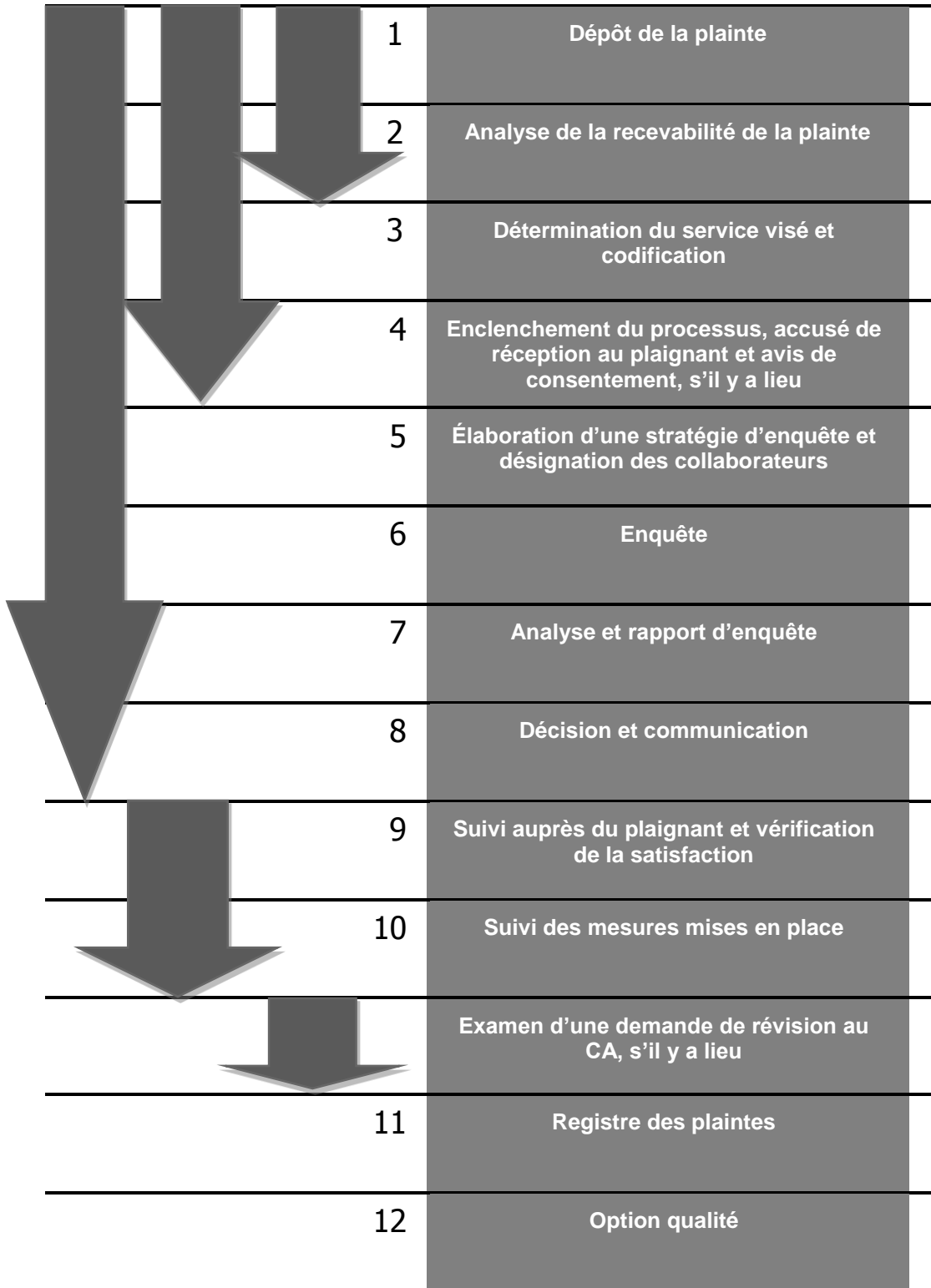
- informer le plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure de traitement des plaintes, et que son application est assurée par le CPE-BC;
- collaborer avec le CPE-BC à l'examen d'une plainte qui la vise;
- collaborer à l'élaboration du plan de régularisation, au besoin.

Le plaignant doit :

- signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction;
- collaborer au processus de traitement de la plainte;
- assurer la confidentialité des renseignements auxquels il a accès et protéger le droit à la protection des renseignements personnels des personnes en cause.

ÉTAPES ET DÉLAI USUELS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n'invalide en aucun temps le processus.



CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE POLITIQUE

Toute contravention à la présente politique donnera lieu à l'application, par le CPE-BC, d'une mesure jugée appropriée dans les circonstances. Comme dans le cas de toute autre violation des politiques du CPE-BC, les membres du personnel qui ne respectent pas la présente politique s'exposent à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Le CPE-BC se réserve le droit d'intenter toute poursuite judiciaire en cas de préjudice.

MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Le CPE-BC se réserve le droit de modifier la présente politique s'il le juge approprié, sans préavis ni délai.