

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CPE-BC PIROUETTE

---

La politique de traitement des plaintes a été approuvée par  
résolution par le C.A. du CPE PIROUETTE en mai 2014.



## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### PRÉAMBULE

L'objectif de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* 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.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, le Centre de la petite enfance, et le Bureau coordonnateur, ci-après «CPE-BC PIROUETTE» a un rôle de premier plan à jouer et, force est de constater que le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services. Plus particulièrement, il doit traiter les plaintes concernant les responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues, ci-après « RSG ». Pour ce faire, le CPE-BC PIROUETTE s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure se veut équitable, transparente, et objective.

### OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique de traitement des plaintes;

- Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale, transparente;
- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE-BC PIROUETTE ;
- 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, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

### CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux parents utilisateurs, aux membres du personnel du CPE-BC PIROUETTE, aux membres du conseil d'administration, aux RSG, ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE-BC PIROUETTE.

Peuvent porter plainte; le parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, RSG, etc... En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services offerts par le CPE-BC PIROUETTE ou la santé et sécurité des enfants.

**DÉFINITION**

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

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 PIROUETTE
- Un membre du personnel du CPE-BC PIROUETTE

**Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial**, ces derniers sont les premiers responsables de la qualité des services offerts. Une première démarche auprès d'eux peut permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et de préserver le lien de confiance.

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 ;

- Dans ce cas, la situation est immédiatement signalée à la Direction de la protection de la jeunesse et le CPE-BC PIROUETTE invite le plaignant à déposer sa plainte directement à celle-ci dans les heures qui suivent.
- Lorsqu'une plainte est déposée à la Direction de la protection de la jeunesse, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la responsable d'un service de garde en milieu familial (article 76 du règlement) ou la procédure concernant la suspension avec solde s'applique.
- Le CPE-BC PIROUETTE collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

Il est à noter que si le plaignant ne veut pas porter plainte à la Direction de la protection de la jeunesse, le CPE-BC PIROUETTE sera dans l'obligation de porter plainte auprès de celle-ci, en lieu et place du plaignant, le tout conformément à son obligation légale, soit celle qu'a tout adulte de dénoncer des abus faits aux enfants.

**PRINCIPES DIRECTEURS**

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE-BC PIROUETTE et du personnel ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte;
- Toute plainte est traitée avec diligence. Le CPE-BC PIROUETTE favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes, dans le but de maintenir un climat de travail sain.

- Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.
- Le plaignant, la personne faisant l'objet d'une plainte, ainsi que toute autre personne visée sont traités avec impartialité.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité).
- Le CPE-BC PIROUETTE s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE-BC PIROUETTE adoptée par le conseil d'administration.
- La direction du CPE-BC PIROUETTE s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE-BC PIROUETTE, auprès de l'organisme qui a juridiction, pour traiter sa plainte.

### **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

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

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

La procédure de traitement des plaintes ne se substitue en aucun temps aux recours prévus par la Loi. De même, malgré l'exercice d'un recours légal, avant, pendant ou après le dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique, la Responsable peut décider de procéder à une enquête.

Dans l'éventualité où la Responsable, ou selon le cas, la Personne désignée, est visée ou impliquée d'une quelconque manière par la plainte, celle-ci doit être formulée au président ou à la présidente du Conseil d'administration.

### **PROCÉDURE**

- 1 La plainte doit être consignée par écrit et doit être signée, par la Responsable, la Personne désignée ou par le plaignant. Elle doit comporter une description détaillée des faits reprochés et doit désigner la ou les personnes identifiées comme responsables desdits faits ainsi que tous les témoins.
- 2 La plainte doit être acheminée à la Responsable ou à la Personne désignée dans un délai raisonnable suivant le ou les événements reprochés.
- 3 Malgré l'absence de plainte écrite, la Responsable 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 Le traitement d'une plainte s'effectue dans un délai raisonnable afin d'intervenir rapidement et de ne pas laisser le climat de travail se détériorer.
- 5 La Responsable ou la Personne désignée vérifie le bien-fondé par le biais d'une enquête appropriée aux circonstances. Elle rencontre les parties visées par la plainte ainsi que les témoins potentiels si nécessaire, le tout de manière à situer la gravité et l'ampleur des actes reprochés.
- 6 Les rencontres se déroulent en privé. Il est toutefois possible d'être accompagné lors d'une telle rencontre. Un tel accompagnateur doit toutefois limiter ses interventions et agir à titre d'observateur.
- 7 Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées seront traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures.
- 8 La Responsable ou la Personne désignée devra, dans les plus brefs délais, après la fin de l'enquête, aviser le plaignant et, le cas échéant, la personne visée, à savoir si la plainte est fondée ou non.
- 9 Si la plainte est fondée, la Responsable ou la Personne désignée devra recommander à la directrice générale ou, selon le cas, le conseil d'administration, les mesures (administratives ou disciplinaires) jugées appropriées qui varieront selon la gravité, la récurrence des gestes commis et le dossier de la personne qui a fait l'objet de la plainte.
- 10 La directrice générale ou, selon le cas, le conseil d'administration décide des mesures à prendre pour donner suite à une plainte fondée.
- 11 Aucune plainte ne doit reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Aussi, toute plainte malicieuse ou faite de mauvaise foi pourra également faire l'objet de mesures à l'encontre de son auteur.

### **CONSERVATION DES DOSSIERS**

Tous les dossiers de plaintes constituées par le CPE-BC PIROUETTE ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef à la place d'affaire du CPE-BC PIROUETTE. Seule la direction a accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application de mandats qui leurs sont confiés par la loi.

### **MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE**

La présente politique est adoptée par le CA des CPE-BC PIROUETTE et peut être modifiée en tout temps.