



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

CPE-BC LE HÊTRE

Révision adoptée par le conseil d'administration du CPE-BC le Hêtre
Le 2 novembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE.....	3
2. L’OBJECTIF DE LA POLITIQUE.....	4
3. LE CHAMP D’APPLICATION	4
4. DÉFINITION	5
5. PRINCIPES DIRECTEURS	7
6. LES MOYENS	Erreur ! Signet non défini.
7. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTSErreur ! Signet non défini.	
8. RÉVISION.....	10
9. TABLEAU DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	11

1. PRÉAMBULE

Afin d'assurer la qualité des services offerts aux enfants et d'encourager la collaboration des parents, le CPE-BC le Hêtre s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel de ses installations, de son bureau coordonnateur, à ses responsables de service de garde éducatif en milieu familial (RSGE), ainsi qu'aux parents utilisateurs de ses services. Cette procédure a pour but de favoriser le traitement adéquat et objectif, de toutes les plaintes formulées. Le CPE-BC espère ainsi uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

Le CPE-BC recueille et traite toute plainte provenant de toute personne concernant un membre du personnel du CPE, de son BC, une RSGE, un parent utilisateur ou toute personne agissant au nom du CPE-BC.

Plus particulièrement, il doit traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues. Pour ce faire, le CPE-BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Toute personne peut porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un titulaire de permis manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou à un de ses règlements.

Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde en milieu familial, il est recommandé de faire une première démarche auprès de ce dernier pour essayer de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte afin de préserver le lien de confiance. Rappelons que le service de garde est le premier responsable de la qualité.

2. L'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
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services offerts aux familles de Laval
- Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent ses services
- Vise à assurer le respect de la Loi et des règlements qui en découlent, ainsi que des normes en vigueur
- Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace

3. LE CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux parents de l'installation et des milieux familiaux, aux membres du personnel du CPE-BC, aux membres du CA, aux responsables de service de garde éducatif (RSGE), ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE.

Peuvent porter plainte : un membre du personnel du CPE, de son BC, une RSGE, un parent utilisateur, toute personne agissant au nom du CPE-BC ou tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services offerts où la santé et la sécurité et le bien-être des enfants sont compromis.

4. DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le CPE-BC ou par une RSGE 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.

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, la sécurité et le bien-être des enfants
- Le fonctionnement du CPE-BC, d'une RSGE, du CA
- Un membre du personnel du CPE-BC
- Une RSGE ou d'une personne liée à son service

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique de l'enfant, et 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 (DPJ) et le CPE-BC invite le plaignant à déposer sa plainte directement à celle-ci dans les heures qui suivent.

Lorsqu'une plainte est déposée à la DPJ en ce qui concerne les RSGE, la procédure concernant la suspension pour fin d'enquête avec solde de la personne visée s'applique. Le CPE-BC 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 DPJ, le CPE-BC sera dans l'obligation de le faire en lieu et place du plaignant.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE-BC, du personnel, des RSGE ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte
- Toute plainte est traitée avec diligence. Le CPE-BC favorise une approche de résolution objective, rapide et efficace, afin de maintenir un climat sain
- Tous les renseignements relatifs à une plainte, ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, dans la mesure du possible, par toutes les parties visées, à moins qu'ils 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 s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSGE, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE-BC adoptée par le CA
- La direction du CPE-BC s'engage à informer ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE-BC

6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Pour le bureau coordonnateur et son personnel

La personne désignée responsable du traitement de la plainte est Alexandra Levac, directrice adjointe au BC.

450-668-2550 poste 201 ou a.levac@cpelehetre.ca

Pour le CPE

La personne désignée responsable du traitement de la plainte est Sylvie Lambert, directrice adjointe de l'installation.

450-668-2550 poste 207 ou s.lambert@cpelehetre.ca

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, ou si la plainte concerne l'une de ces personnes, communiquez directement avec Marie Claude Plante, directrice générale de la corporation et responsable du traitement des plaintes.

450-668-2250 poste 209 ou mc.plante@cpelehetre.ca

Si la plainte concerne la direction générale de la corporation, la présidente du conseil d'administration est la personne désignée pour recevoir la plainte, l'adresse courriel se trouve dans l'entrée des installations.

PROCÉDURE

- A. La plainte doit être consignée par écrit et doit être signée, par la responsable, par 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.
- B. La plainte doit être acheminée à la responsable ou à la personne désignée dans un délai raisonnable, suivant le ou les événements reprochés.
- C. 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.

- D. 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.
- E. 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.
- F. Les rencontres se déroulent en privé. Il est toutefois possible d'être accompagné. Un tel accompagnateur doit toutefois limiter ses interventions et agir à titre d'observateur. Enfin, chacun doit rédiger sa déclaration et la signer.
- G. Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu'à l'identité des personnes impliquées seront traités confidentiellement, dans la mesure du possible, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures.
- H. 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.
- I. Si la plainte est fondée, la Responsable ou la personne désignée devra recommander à la direction générale ou, selon le cas, le conseil d'administration, les mesures 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.
- J. La directrice générale ou, selon le cas, le conseil d'administration décide des mesures à prendre pour donner suite à la plainte fondée.
- K. 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.
- L. Un registre des plaintes, les rapports de traitement de la plainte, ainsi que les dossiers relatifs aux plaintes sont conservés dans le dans le serveur du CPE, dossier non accessible aux employés.

7. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration du CPE-BC

- Approuve la présente politique et veille à son application
- Traite toute plainte mettant en cause la directrice générale
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte visant la directrice générale est fondée
- Effectue le contrôle périodique 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 processus

La directrice générale, si ce n'est pas la responsable du traitement

- Assure la diffusion de la présente politique
- Transmet les rapports périodiques appropriés au CA
- Supervise l'application de la politique et de la procédure
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes
- Reçoit les recommandations de la personne désignée et décide des mesures à prendre
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes, ou collabore avec le CA

La personne responsable du traitement des plaintes ou la personne désignée

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement
- Examine, traite et assure un suivi du traitement des plaintes
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes
- Prépare le rapport d'enquête, émet ses commentaires et recommandations
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes
- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSGE, du CA et des membres du personnel.

Le personnel du CPE-BC

- 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
- Collabore et applique la politique selon ses responsabilités respectives
- Collabore avec lors de l'examen d'une plainte
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

La RSGE

- 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 plaignant que le CPE-BC s'est doté d'une politique et d'une procédure sur le traitement des plaintes, et que son application est assurée par le CPE-BC;
- Collabore avec le CPE-BC à l'examen de la plainte, lorsque concernée;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

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.

8. RÉVISION

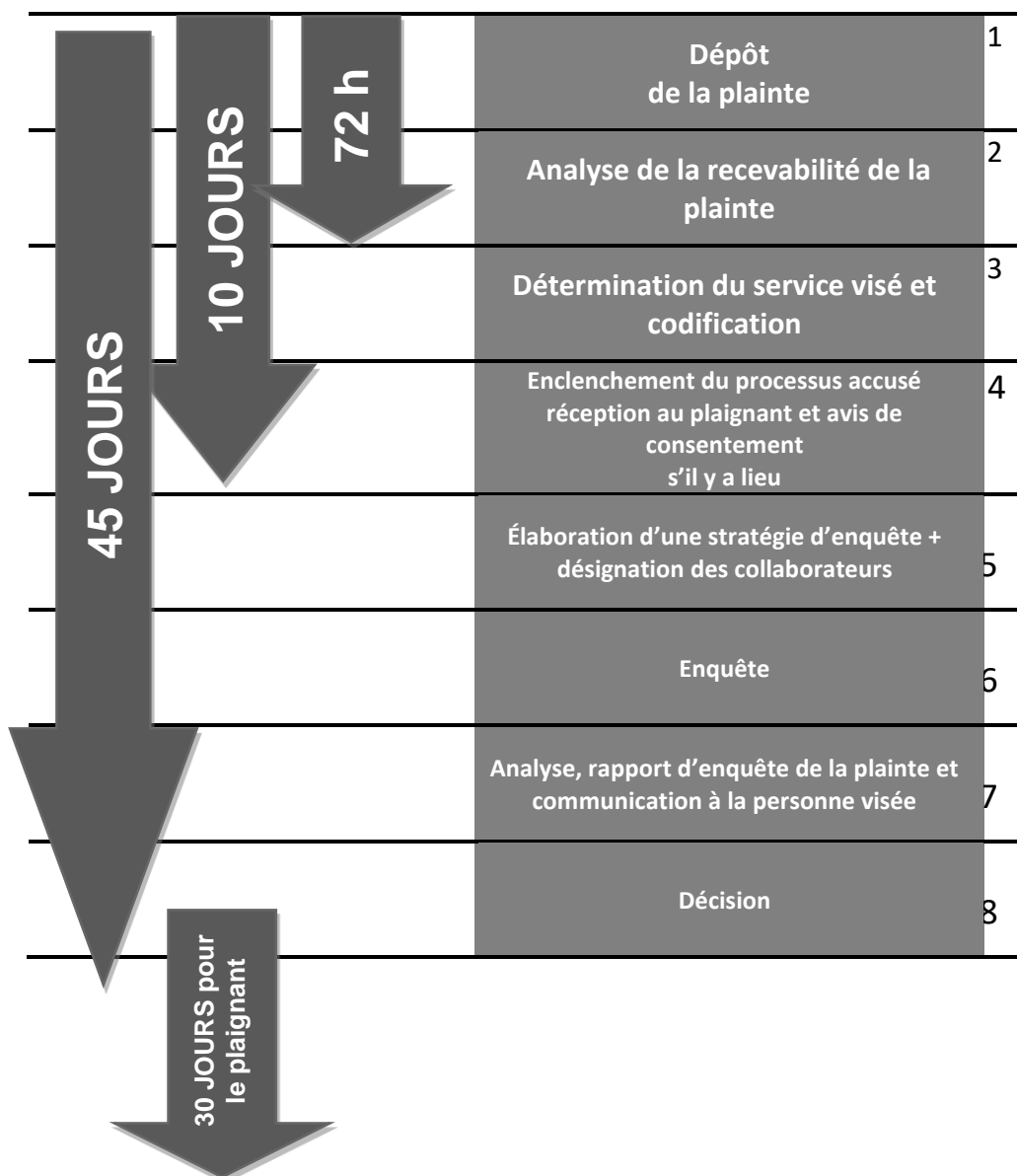
La politique de traitement des plaintes est mise à jour au besoin.

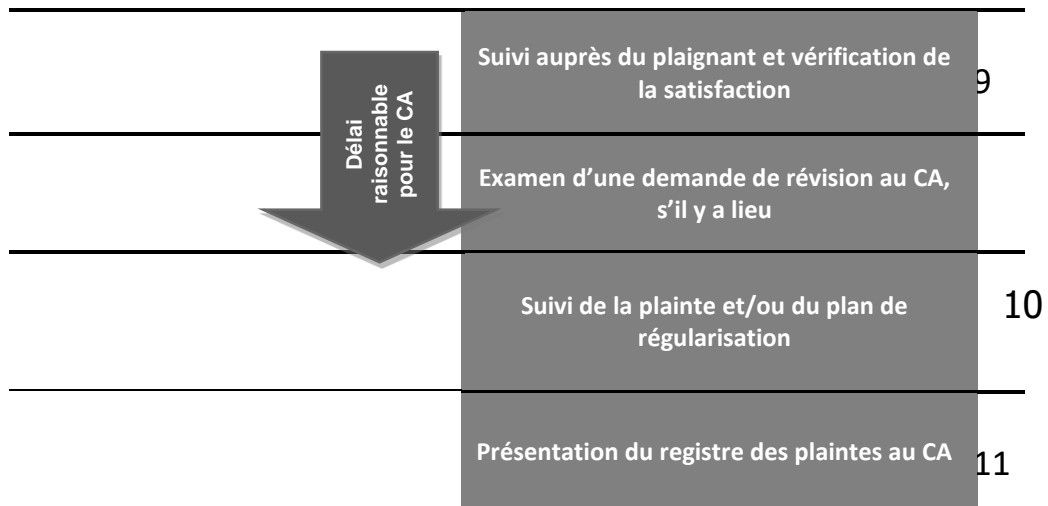
CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE POLITIQUE

Toute contravention à la présente politique sera sujette à l'application par le CPE-BC de toute mesure jugée appropriée selon les circonstances. Comme pour tout autre manquement aux 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.

TABLEAU DE LA PROCÉDURE DE 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.





Annexe 1 Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

1. Identification



No. de la plainte : _____ Date de la plainte : _____ Heure _____ :

Plainte reçue par : _____

Nom de la personne concernée par la plainte : _____

Adresse : _____

2. Détails de la plainte

3. Décision concernant la recevabilité de la plainte

Plainte acheminée à _____

Plainte retenue _____

Plainte non retenue _____

Raisons :

4. Constatations

Plainte non fondée _____ Insuffisance de preuves _____ Plainte fondée _____

5. Moyens pris pour corriger la situation

6. Suivi(s) effectué(s)

7. Transmission au conseil d'administration : Date : _____

Décision :

8. Fermeture du dossier : Date _____

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte

À noter que le BC se réfère au guide Traitement de plaintes de l'AQCPE pour les documents et les étapes du traitement de plaintes, grandement similaire à celui-ci au niveau des étapes mais contenant un grand nombre de documents.