

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

CPE/BC LE HÊTRE

## AVANT-PROPOS

Ce document se veut un outil de référence pour les personnes responsables du traitement des plaintes du centre de la petite enfance « **CPE** ». Ce document a été inspiré d'un document de référence de l'association québécoise des centres de la petite enfance du Québec « **AQCPE** ». Ce dernier a été créé avec la collaboration, Mme Sylvie Lambert directrice adjointe « **DA** » pour l'installation, Mme Chantal Primeau directrice adjointe « **DA** » du Bureau coordonnateur « **BC** » et Mme Claude B Therrien directrice générale « **DG** ». Il a été adopté au conseil d'administration « **CA** », le 15 décembre 2014.

## **TABLE DES MATIÈRES**

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

## 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 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 CPE a un rôle de premier plan à jouer et il utilise le traitement des plaintes comme un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

De plus, en ce qui concerne le BC, celui-ci a aussi un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais des fonctions dévolues par le législateur à l'article 42 de la LSGEE.

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 et le BC se sont dotés d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

**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;
- Établis les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE;
- 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 et des règlements qui en découlent ainsi que des normes en vigueur;
- Définis la notion de plainte et établis 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 et BC, aux membres du CA, aux responsables de service de garde « **RSG** », ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE.

Peuvent porter plainte : le parent utilisateur, membre du personnel, citoyen, etc.  
En fait, 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 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.

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 administratif du CPE/BC/RSG
- Un membre du personnel du CPE/BC
- Une RSG et/ou 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 au DPJ en ce qui concerne les RSG, 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 au DPJ, le CPE/BC 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.

## **5. PRINCIPES DIRECTEURS**

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE/BC, du personnel, des RSG 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 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 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 adoptée par le CA;
- La direction du CPE/BC s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE/BC, vers l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.

## 6. LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration du CPE/BC aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel, etc.

Pour le BC et le personnel du BC :

La personne responsable du traitement de la plainte est **Mme Chantal Primeau DA du BC**.

Courriel : c.primeau@cpelehetre.ca

En cas d'absence de cette personne, **Mme Claude B Therrien DG du CPE le Hêtre** est désignée pour la remplacer. Courriel : cb.therrien@cpelehetre.ca

En l'absence de ces deux dernières, **Mme Sylvie Lambert DA de l'installation** est désignée pour les remplacer. Courriel : s.lambert@cpelehetre.ca

Voici les coordonnées du CPE/BC, 382 A rue Laurier, Laval H7N-2P2 Tél. : 450 668-7080

Pour le CPE :

La personne responsable du traitement de la plainte est **Mme Sylvie Lambert DA de l'installation**. Courriel : s.lambert@cpelehetre.ca

En cas d'absence de cette personne, **Mme Claude B Therrien DG du CPE le Hêtre** est désignée pour la remplacer. Courriel : cb.therrien@cpelehetre.ca

En l'absence de ces deux dernières, **Mme Chantal Primeau DA du BC** est désignée pour les remplacer. Courriel : c.primeau@cpelehetre.ca

Voici les coordonnées du CPE, 382 A rue Laurier, Laval H7N-2P2 Tél. : 450 668-2550

En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un retour d'appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 72 heures.

Si la situation exige un traitement urgent, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le CPE/BC traitera la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la DG du CPE, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l'administration du CPE/BC, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et en identifiant bien le destinataire, c'est-à-dire le ou la président (e) du CA du CPE/BC.



## 7. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

### Le CA du CPE-BC

- Approuve la présente politique et veille à son application;
- Décide des mesures à prendre lorsqu'une plainte concerne une fraude fondée;
- Examine les demandes de révision du plaignant;
- S'informe des mises à jour sur le registre de plainte.

### La DG

- Assure la diffusion de la présente politique;
- 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

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure;
- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes;
- Dépose le régime de traitement de plainte au CA trimestriellement;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;
- Assure un suivi du traitement de la plainte;
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte;
- Au besoin fait un rapport, émet des commentaires ou des propositions à la DG;
- Collabore, avec la DG, à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences;
- Diffuse la présente politique auprès des parents, des RSG, 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 le CPE à l'examen de la plainte, lorsque concernée;
- Collabore à l'élaboration du plan de **régularisation**, lorsque nécessaire;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

### **La RSG**

- 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.

## 9. 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.

