

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux membres du conseil d'administration, à l'ensemble du personnel de la corporation, à l'ensemble des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (ci-après « RSG ») reconnues par le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial (ci-après « BC »), ainsi qu'aux parents qui ont reçu, reçoivent ou requièrent des services de garde en installation, en milieu familial ou des services du BC.

2. Objet de la politique

La politique de traitement des plaintes a pour objet d'établir les fondements et principes directeurs devant guider le traitement des plaintes. Elle définit de plus les notions de plainte, de signalement et de constat et précise les fonctions et responsabilités des différents acteurs impliqués dans le traitement des plaintes.

3. Fondements

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*¹ (ci-après « LSGEE ») et ses règlements, ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde de qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle s'appuie enfin sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du conseil d'administration, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

4. Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits du plaignant et de la personne visée;
- Toute plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde;
- Tout membre du personnel est tenu de porter assistance à toute personne désirant déposer une plainte;
- Tout plaignant ou toute personne ayant effectué un signalement est informé de la procédure de traitement des plaintes ainsi que de la recevabilité de sa plainte ou du signalement effectué;
- Toute plainte ou signalement est traité avec rigueur, diligence et impartialité;

¹ L.R.Q., c. S-4.1.1

- Toute personne ayant formulé une plainte, tel que défini au point 9, reçoit une copie des conclusions motivées de l'examen de sa plainte et est informée de son droit de recours en cas d'insatisfaction;
- Toute personne visée par une plainte ou un signalement est informée des conclusions motivées de l'examen réalisé.

5. Diffusion

La *Politique de traitement des plaintes*, la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation et au bureau coordonnateur*, ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial* sont diffusées auprès des membres du conseil d'administration, du personnel de la corporation, des parents utilisateurs des services de garde en installation ainsi qu'auprès des RSG reconnues par le BC. Les parents utilisateurs des services de garde en milieu familial peuvent avoir accès à ces documents sur le site internet du CPE. Le bureau coordonnateur fait parvenir aux parents une lettre les référant au site internet du CPE.

6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes

La directrice générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes. La personne désignée est la directrice adjointe à l'administration. En son absence, la Directrice générale ou une autre personne pourrait être désignée pour procéder à l'examen des plaintes.

7. Responsable de l'application

La directrice générale est responsable de l'application de la présente politique.

Chapitre II – DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS

8. Énoncé de principes permettant la catégorisation

Dans la présente politique, la notion de plainte est associée exclusivement à l'insatisfaction exprimée par le parent ou le tuteur légal d'un enfant qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde. Toute information provenant de toute autre personne, ou encore toute insatisfaction exprimée par un parent refusant de porter plainte, et portant sur la qualité des services de garde, constitue un signalement. La notion de constat permet à la personne responsable de l'examen des plaintes d'intervenir lorsqu'elle constate un manquement à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Les notions de signalement et de constat sont incluses dans la notion de plainte dont il est fait mention dans la législation, notamment à l'article 42 (8) de la LSGEE, dans la présente politique ainsi que dans la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation et au bureau coordonnateur* et dans la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial*.

9. Plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du personnel d'une installation, du BC ou d'une RSG.

10. Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite mettant en cause la qualité des services de garde offert par le personnel du CPE ou de l'une de ses installations, d'un BC ou d'une RSG et provenant de toute autre personne que celles définies au point 9.

Le signalement peut aussi provenir d'un parent qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde du personnel du CPE ou de l'une de ses installations, d'un BC ou d'une RSG, pour qui l'information ne constitue pas une insatisfaction, mais qui met en cause la qualité des services de garde.

On entend finalement par signalement toute insatisfaction exprimée par un parent qui a reçu, reçoit ou requiert des services de garde offert par le personnel du CPE ou de l'une de ses installations, d'un BC ou d'une RSG, qui ne veut pas déposer de plainte.

11. Constat

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfant(s) ou un agissement contraire aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

Chapitre III – FONCTIONS

12. Conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et des procédures de traitement des plaintes ainsi que de leur révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes:

- adopter la *Politique de traitement des plaintes*, la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation et au bureau coordonnateur* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial* ;
- mandater la directrice générale à la révision périodique de la politique et des procédures de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- procéder à l'étude des dossiers déposés par la directrice générale et adopter, par résolution, les décisions concernant le suivi à être effectué. Cette fonction ne peut

en aucun cas, être déléguée. Elle peut toutefois être assumée par un comité restreint du conseil d'administration;

- nommer, au moment opportun, la ou les personnes qui seront en charge du traitement d'une plainte concernant la Directrice générale;
- prendre connaissance des rapport biannuels portant sur le traitement des plaintes, présenté par la directrice générale. Ces rapports sont présentés chaque année lors de la rencontre avant la période estivale et lors de la rencontre avant le congé de Noël.

13. Directrice générale

La directrice générale doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble de son personnel ainsi qu'auprès des parents et des RSG reconnues. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du conseil d'administration à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La directrice générale a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes:

- soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et de procédures de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et des procédures de traitement des plaintes;
- procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes;
- s'assurer que les membres du personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes; s'assurer que les membres du personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte;
- procéder à l'évaluation de la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes, s'il y a lieu;
- traiter les plaintes visant les directrices adjointes, s'il y a lieu;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci;
- assurer le suivi des conclusions de l'examen des plaintes;
- transmettre aux directrices adjointes les conclusions de l'examen des plaintes visant un membre de leur personnel, et ce, pour suivi;
- présenter au conseil d'administration toute conclusion de l'examen d'une plainte visant une RSG susceptible d'entraîner une sanction tels une suspension ou une révocation, accompagnée d'un sommaire du dossier de la RSG visée ainsi que des

- différentes démarches effectuées;
- présenter au conseil d'administration un rapport (se référer au point 12) portant sur le traitement des plaintes.

14. Directrices adjointes

La directrice adjointe est responsable d'assurer la promotion de la *Politique de traitement des plaintes* ainsi que de la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation et au bureau coordonnateur* auprès de l'ensemble de son personnel, ainsi qu'auprès des parents utilisateurs des services de gardes fournis par le personnel de son installation. Elle doit de plus véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes :

- assurer l'application de la *Politique de traitement des plaintes* et de la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation et au bureau coordonnateur* au sein de son installation;
- collaborer à l'examen des plaintes et participer à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes;
- s'assurer que les membres de son personnel collaborent à l'examen des plaintes et participent à toute rencontre convoquée par la personne responsable de l'examen des plaintes;
- s'assurer que les membres de son personnel s'engagent à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance dans le cadre du traitement d'une plainte;
- assurer le suivi des conclusions de l'examen des plaintes visant un membre de son personnel et en rendre compte à la directrice générale.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la directrice adjointe doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

15. Personne responsable de l'examen des plaintes

La personne responsable de l'examen des plaintes doit, en finalité, déterminer le bien-fondé de la plainte, objectif premier de l'examen des plaintes.

Ses fonctions sont les suivantes:

- recevoir les demandes d'information et y répondre;
- recevoir les plaintes et signalements;
- informer toute personne qui s'adresse à elle de la procédure de traitement des plaintes;
- porter assistance à la personne qui le désire pour la formulation de sa plainte;
- procéder à l'ouverture d'un dossier;
- statuer sur la recevabilité de chacun des motifs des plaintes et signalements reçus;
- transmettre un accusé de réception au plaignant;
- informer par écrit le plaignant du rejet de sa plainte ou de la non-recevabilité de

- celle-ci, le cas échéant;
- informer la directrice générale de la réception d'une plainte ou d'un signalement;
- procéder à l'examen de façon diligente;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la directrice générale;
- procéder à la fermeture du dossier.

Dans le cadre des fonctions qui lui sont dévolues, la personne responsable de l'examen des plaintes doit respecter en tout temps la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

16. Membres du personnel administratif

Tout membre du personnel administratif doit recevoir les demandes d'information les concernant et y répondre. *En plus des personnes énumérées ci-haut*, ces personnes seront appelées à répondre aux demandes d'information et à documenter le processus :

- Agente de conformité;
- Agente de soutien pédagogique et technique;
- Secrétaire-comptable à l'installation et au BC.

La présente politique doit faire l'objet d'une révision au moins dans les dix ans suivant son adoption.

Approuvée par le conseil d'administration du CPE Les Services de garde Gribouillis le 18 janvier 2018.