



Centre de la petite enfance Les Ateliers

Procédure de traitement des plaintes

Adoptée par le CA le 17 juin 2008

révisée le 30 avril 2018

révisée le 11 septembre 2018

Auteur : Association québécoise des CPE et CPE Les Ateliers

330, rue du Carmel
Montréal, Qc
H2T 3C4
(514) 274-8972
administration2@cpelesateliers.com
<https://gw.micro-acces.com/cpelesateliers/publique>

4520, Henri-Julien
Montréal, Qc
H2T 2C8
(514) 845-8052
administration@cpelesateliers.com

Table des matières

	Page
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	3
1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE.....	3
2. CHAMP D'APPLICATION.....	3
3. DÉFINITION.....	4
4. PRINCIPES DIRECTEURS.....	4
5. TRAITEMENT DES PLAINTES.....	5
5.1 Étapes.....	5
6. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS.....	7
6.1 Le conseil d'administration.....	7
6.2 La directrice générale.....	7
6.3 La directrice générale ou la personne désignée.....	7
6.4 Le personnel du CPE.....	8
6.5 Le plaignant.....	8
7. SCHÉMA DES ÉTAPES ET DÉLAI DU TRAITEMENT USUEL DES PLAINTES.....	9
8. CONTRAVENTION À LA PRSÉNTE POLITIQUE.....	10
9. CONSERVATION DES DOSSIERS.....	10
10. MISE-À-JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE.....	10

ANNEXE 1 – Formulaire « Accueil et suivi d'une plainte »

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, ci-après «CPE» 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.

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

1. **OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

La présente politique de traitement des plaintes :

- a) Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale, transparente ;
- b) Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE ;
- c) Vise l'amélioration constante de la qualité des services ;
- d) Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent le service ;
- e) Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur ;
- f) Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.

2. **CHAMP D'APPLICATION**

Cette politique s'adresse aux parents (présents et futurs), aux membres du personnel du CPE, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE.

Toute personne, anonyme ou connue, peut porter plainte à la personne titulaire d'un permis ; le parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, etc... En fait, tout témoin d'un événement qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) (chapitre S-4.1.1), au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou au Règlement sur la contribution réduite, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

3. DÉFINITION

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le CPE 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.

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 ;
- Un membre du personnel du CPE.

Dans le cas d'une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne désignée par le CPE ne traitera pas la plainte elle-même ; elle la signalera immédiatement au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) conformément à l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuel, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique.

La personne désignée par le CPE collaborera avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte. Si le DPJ n'effectue pas de vérifications complémentaires à la suite du signalement, le CPE pourra alors traiter le dossier comme une plainte.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

- a) Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE et du personnel ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte.
- b) Toute plainte est traitée avec diligence. Le CPE favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes, dans le but de maintenir un climat de travail sain.
- c) 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.
- d) Le plaignant, la personne faisant l'objet d'une plainte, ainsi que toute autre personne visée sont traités avec impartialité.
- e) 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).
- f) Le CPE s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE adoptée par le conseil d'administration.

- g) La direction du CPE s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE, auprès de l'organisme qui a juridiction, pour traiter sa plainte.

5. TRAITEMENT DES PLAINTES

Le CPE Les Ateliers assure la disponibilité d'un service de traitement des plaintes durant ses heures d'affaires. Pour ce faire, il désigne la directrice générale (la « DG ») comme personne responsable, pour recevoir et traiter les plaintes. Il désigne également une personne à titre de remplaçante au cas où la directrice générale s'absente pour plus de 24 heures, soit la directrice adjointe (ci-après la « Personne désignée ») de chaque installation.

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 directrice générale peut décider de procéder à une enquête.

Si la DG est mise en cause de quelque façon que ce soit dans la plainte, le conseil d'administration du CPE doit être saisi de la plainte (*courriel* : *atelierscaparents@gmail.com*).

Une plainte visant la DG ou une personne désignée suit la même procédure décrite ci-après que pour tout autre employé. Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Le plaignant n'est pas tenu de s'identifier. La personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite cependant à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements en cours du traitement de la plainte.

5.1 ÉTAPES

- a) La plainte est consignée par écrit et doit être signée (***voir Annexe 1 – Accueil et suivi d'une plainte***), par la DG, 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 DG ou à la Personne désignée dans un délai raisonnable suivant le ou les événements reprochés.
- c) 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.
- d) Le traitement d'une plainte s'effectue dans un délai raisonnable afin d'intervenir rapidement et de ne pas laisser la qualité du service et le climat de travail se détériorer. De plus, lorsque la plainte est écrite, la DG ou la Personne désignée expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses nom et adresse.

- e) La DG 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 lors d'une telle rencontre. Un tel accompagnateur doit toutefois limiter ses interventions et agir à titre d'observateur. Enfin, chacun doit rédiger sa déclaration et la signer.
- g) 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.
- h) 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 (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.
- i) Plainte 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.

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, 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.

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.

- j) 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.

- 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.

6. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

6.1 Le conseil d'administration

- 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.

6.2 La directrice générale

- Assure la diffusion de la présente politique ;
- Transmet les rapports périodiques appropriés au conseil d'administration ;
- 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 conseil d'administration.

6.3 La directrice générale ou la Personne désignée

- Coordonne l'application de la politique et sa procédure ;
- Reçoit toute plainte écrite et l'inscrit au registre des plaintes en utilisant le formulaire Accueil et suivi d'une plainte (annexe 1) ;
- 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 de la plainte ;
- 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 à la directrice générale ;
- 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, du conseil d'administration et des membres du personnel.

6.4 Le personnel du CPE

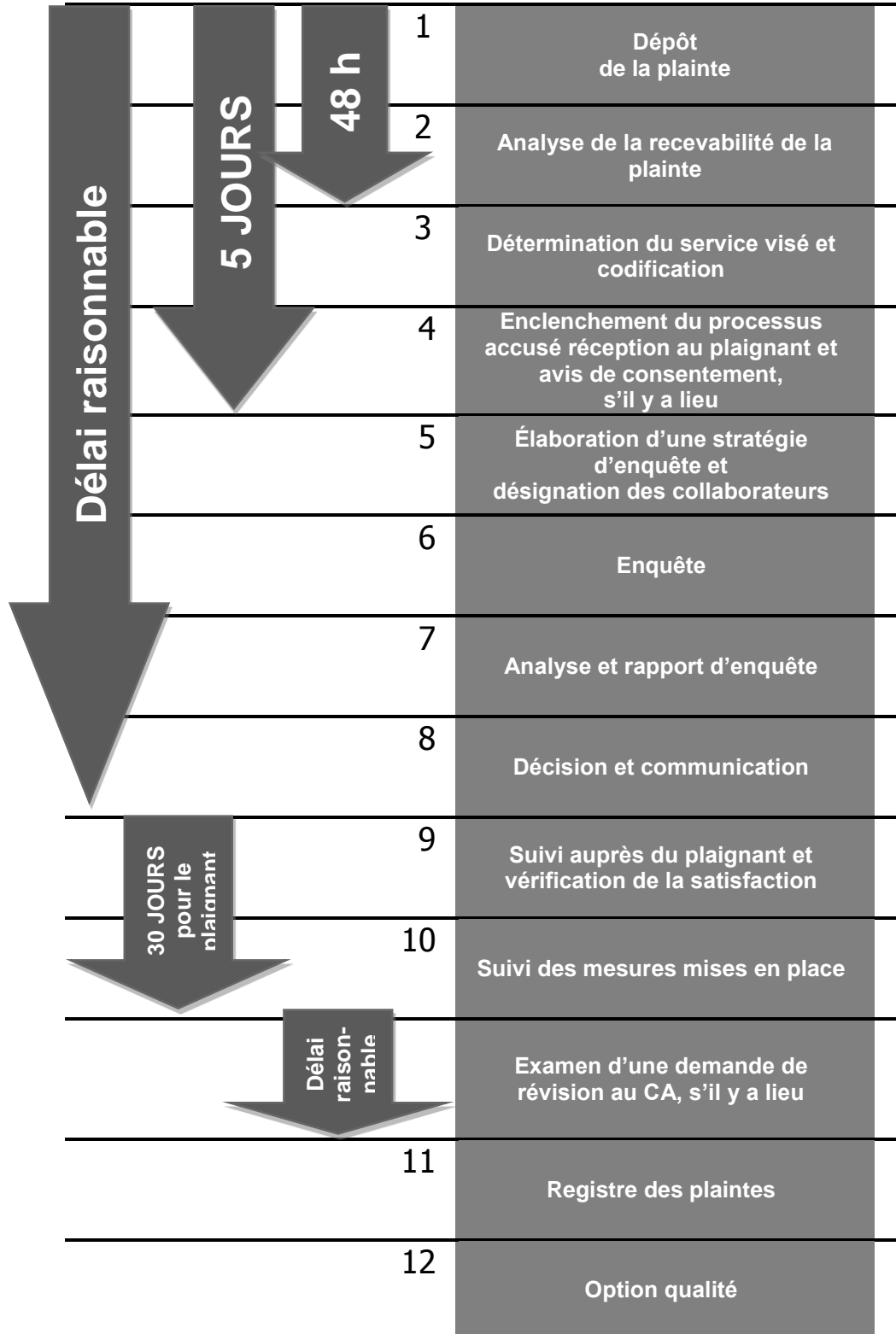
- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services ;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique ;
- Collabore à l'application de la politique selon les exigences de la DG ou de la Personne désignée ;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

6.5 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 et le droit à la vie privée des gens en cause.

7. SCHÉMA DES ÉTAPES ET DÉLAI DU TRAITEMENT USUEL 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.



8. CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE POLITIQUE

Toute contravention à la présente politique sera sujette à l'application par le CPE de toute mesure jugée appropriée selon les circonstances. Comme pour tout autre manquement aux politiques du CPE, les membres du personnel qui ne respectent pas la présente politique s'exposent à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Le CPE se réserve le droit d'intenter toute poursuite judiciaire en cas de préjudice.

9. CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers relatifs à des plaintes constituées par le service de garde ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ces plaintes sont confidentiels et conservés sous clé au CPE. Seules la DG ou la Personne désignée, le président ou le vice-président du CA, ont accès à ces documents lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

10. MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Le CPE se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai.

Annexe 1

Accueil et suivi d'une plainte

Centre de la petite enfance Les Ateliers

Date : _____ Heure : _____

Identification *(peut décliner son identité – pertinent pour clarifier des renseignements lors du traitement ou pour lui communiquer le résultat des constats)*

Prénom et nom :

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

Nom de la(des) personne(s) responsables desdits faits

Prénom et nom :

Nom du(des) témoins

Prénom et nom :

Description des faits reprochés

Signature

Centre de la petite enfance Les Ateliers