PROCÉDURE

DE TRAITEMENT DES PLAINTES



Document de travail interne du CPE-BC MAGIMUSE

Table des matières

[**ÉTAPE 1** Dépôt de la plainte 4](#_Toc381885555)

[**ÉTAPE 2** Analyse de la recevabilité de la plainte 6](#_Toc381885556)

[**ÉTAPE 3** Détermination du service visé et codification 7](#_Toc381885557)

[**ÉTAPE 4** Enclenchement du processus 7](#_Toc381885558)

[4.1 Envoi d’un accusé réception au plaignant et avis de consentement 7](#_Toc381885559)

[**ÉTAPE 5** Élaboration d’une stratégie d’enquête et désignation des collaborateurs 8](#_Toc381885561)

[5.1 Stratégie d’enquête 8](#_Toc381885562)

[5.2 Désignation d’un ou des collaborateurs de l’examen 8](#_Toc381885563)

[5.3 Autres informations pertinentes à consigner pour planifier le traitement de la plainte 9](#_Toc381885564)

[**ÉTAPE 6** Enquête 10](#_Toc381885565)

[**ÉTAPE 7** Analyse, rapport d’enquête de la plainte 11](#_Toc381885566)

[NON FONDÉE 12](#_Toc381885567)

[FONDÉE 12](#_Toc381885568)

[PARTIELLEMENT FONDÉE 12](#_Toc381885569)

[**ÉTAPE 8** Décision et communication 12](#_Toc381885570)

[8.1 Mesure 13](#_Toc381885571)

[8.2 Avis de contravention 13](#_Toc381885571)

[8.3 Collaboration ou non-collaboration 14](#_Toc381885572)

[8.4 Communication 14](#_Toc381885573)

[**ÉTAPE 9** Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction 14](#_Toc381885574)

[9.1 Demande de révision du plaignant 15](#_Toc381885575)

[**ÉTAPE 10** Suivi de la plainte 15](#_Toc381885576)

[**ÉTAPE 11** Le registre et la présentation au conseil d’administration 15](#_Toc381885577)

[La confidentialité des renseignements et la conservation des dossiers 16](#_Toc381885579)

[Ce que l’on devrait retrouver au dossier des plaintes 16](#_Toc381885580)

[Demande d’accès au dossier de plainte 16](#_Toc381885581)

[Statistiques 17](#_Toc381885582)

**SCHÉMA : Un modèle en 11 étapes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Dépôt de la plainte** |  | Annexe 1.1 Formulaire de plainte  Annexe 1.2 Aide-mémoire des informations à donner au plaignant  Annexe 1.3 Enregistrement et suivi d’une plainte |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| S’adresser à la  personne visée |  | Faire un suivi et  fermer le dossier | Ou | Poursuivre le traitement |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | **Analyse de la recevabilité de la plainte** |  | Annexe 2.1 Analyse recevabilité de la plainte  Annexe 2.2 Lettre type plainte non recevable |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | **Détermination du service visé et codification** |  | Annexe 3 Codification des plaintes reçues |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 | **Enclenchement du processus au plaignant, accusé réception** |  | Annexe 4.1 Plainte retenue pour enquête : Accusé réception au plaignant  Annexe 4.2 Formulaire de consentement |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | **Élaboration d’une stratégie d’enquête et désignation des collaborateurs** |  | Annexe 5 Élaboration de la stratégie d’enquête et désignation des collaborateurs |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 6 | **Enquête** |  | Annexe 6.1 Document préparatoire à la rencontre et version de la personne visée  Annexe 6.2 Version des faits des autres témoins |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | **Analyse, rapport d’enquête de la plainte et communication à la personne visée** |  | Annexe 7.1 Analyse, rapport d’enquête de la plainte et communication  Annexe 7.2 Plainte non fondée : lettre type fermeture  Annexe 7.3 Plainte fondée : lettre type  Annexe 7.4 Plainte partiellement fondée : lettre type |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8 | **Décision et communication** |  | Annexe 8 Plan de régularisation: différents modèles |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9 | **Suivi auprès du plaignant** |  | Annexe 9.1 Résultat du traitement, suivi verbal au plaignant  Annexe 9.2 Lettre type écrit résultat au plaignant |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Examen d’une demande de révision au CA, s’il y a lieu |  | Plainte au MFA si insatisfaction |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | **Suivi de la plainte et des mesures mises en place** |  | Annexe 10 Rapport de fermeture du dossier |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 11 | **Registre et présentation au CA** |  | Annexe 11 Registre des plaintes et présentation au CA |

## 

## ÉTAPE 1 Dépôt de la plainte

Toute personne désirant déposer une plainte peut le faire en suivant la présente procédure. La plainte peut se faire **verbalement** ou **par écrit**. Un formulaire est disponible au CPE et au bureau coordonnateur(BC), si désiré. [[1]](#footnote-1)

La personne responsable du traitement de la plainte est la *directrice adjointe à l’administration* pour le BC et les *directrices adjointes* de chacune des installations. La personne nommée pour les remplacer est la *directrice générale.*

En cas d’absence de l’une de ces personnes, un retour d’appel au plaignant sera fait dans un délai raisonnable.

Si la situation exige un **traitement urgent**, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, le CPE-BC désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Toutes les plaintes sont transmises à la personne responsable du traitement des plaintes du CPE-BC, ou à son remplaçant, qui s’assure de [[2]](#footnote-2) :

1. Recevoir la plainte écrite, écouter et/ou noter sur un formulaire tous les renseignements transmis par le plaignant;

1. **Lorsque jugé à propos, inviter le plaignant à s’adresser directement à la personne visée pour tenter un règlement harmonieux**;

3. Déterminer si la plainte relève de la compétence du CPE-BC ou du conseil d’administration tel que défini à la politique sur le traitement des plaintes (lorsque la plainte concerne la direction générale).

Une fois le plaignant bien informé, la personne responsable du traitement inscrit les données pertinentes sur le formulaire ***enregistrement et suivi de plainte*** [[3]](#footnote-3) (Étape 1 du formulaire) et y annexe les documents reçus.

Lorsque le plaignant décide de s’adresser, en premier lieu, directement à la personne visée, la personne responsable du traitement du CPE-BC :

* Soutient le plaignant dans la préparation de son échange avec la personne visée si nécessaire;
* Conserve les informations reçues et les inscrit au formulaire interne (Étape 1) pour produire le cas échéant, des statistiques et/ou pour procéder à l’examen de second recours prévu à la présente politique et/ou pour effectuer un suivi auprès du plaignant.
* Planifie un suivi auprès du plaignant si nécessaire.

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 (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, la procédure concernant la suspension pour fin d’enquête avec solde de la personne visée s’applique pour le personnel et la suspension immédiate de la reconnaissance s’applique pour la RSG (article 76 du RSGÉE).
* Le CPE-BC collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte via ou par l’entremise de l’entente multisectorielle.

## ÉTAPE 2 Analyse de la recevabilité de la plainte

L’étape de l’analyse préliminaire de la plainte permet d’établir si la plainte est ***recevable pour examen. [[4]](#footnote-4)***

Une plainte **est recevable** lorsqu’elle :

1. Concerne un service de garde en milieu familial reconnu par le CPE-BC;
2. Se rapporte à l’application de la *Loi sur les services de garde éducatifs à* *l’enfance*, aux règlements en découlant, une norme administrative ou une pratique en vigueur;
3. A trait au personnel dans l’exercice de ses fonctions ou aux services offerts par le CPE-BC;
4. Est déposée dans un délai raisonnable et que ses éléments semblent sérieux.

Une plainte **est généralement non recevable** pour examen dans l’un des cas suivants :

1. Le délai écoulé entre l’événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long et le traitement en est compromis;
2. La plainte est abusive, frivole ou manifestement mal fondée;
3. La plainte n’est pas de la compétence du CPE-BC parce qu’elle :
   * 1. porte sur des lois, règlements, normes en vigueur qui ne relèvent pas de la juridiction et surveillance directe du CPE-BC.
     2. La plainte porte sur un fait ou une situation en lien avec la relation contractuelle Parent-RSG.
4. Le plaignant abandonne sa plainte et le traitement en devient impossible.

L’examen de la plainte **peut être compromis de façon importante** dans l’un des cas suivants :

* La personne plaignante refuse de collaborer pleinement;
* La personne plaignante refuse que son identité soit divulguée alors qu’elle est indispensable pour l’examen.

Dans le cas où la plainte est non recevable pour un des motifs ci-haut mentionnés, le plaignant en est ***avisé verbalement ou par écrit*** [[5]](#footnote-5) des raisons et le dossier de plainte est fermé.

Dans le doute, à l’étape de l’analyse, la personne responsable du traitement des plaintes pourra faire appel à des collaborateurs pour recueillir des éléments supplémentaires afin de déterminer si une plainte peut être recevable ou non.

Exceptionnellement : si malgré tout, le doute persiste quant à la possibilité de retenir ou non une plainte pour enquête, la direction du CPE-BC soumet l’analyse de la plainte au conseil d’administration qui déterminera si la plainte doit faire l’objet d’une enquête ou non.

## ÉTAPE 3 Détermination du service visé et codification

Lorsque l’analyse préliminaire est terminée et que la plainte est retenue pour enquête, la responsable du traitement des plaintes détermine le type de service visé ainsi que la codification appropriée :

* Employée / personnel
* Responsable de service de garde (RSG)
* Administration CPE-BC

***En annexe 3 : Codification des plaintes par catégorie [[6]](#footnote-6)***

Cette codification, à inscrire également dans le REGISTRE (Étape 11), permettra éventuellement de compiler des statistiques.

## ÉTAPE 4 Enclenchement du processus

## 4.1 Envoi d’un accusé réception au plaignant et avis de consentement

Dans les cinq (5) jours suivant la réception de la plainte, la responsable du traitement des plaintes fait parvenir un ***accusé réception au plaignant*** [[7]](#footnote-7)*.* L’accusé réception indique :

* Le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l’examen;
* Le numéro attribué à la plainte;
* Le délai maximal prévu pour l’examen de la plainte, soit généralement quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de la plainte.

Si le plaignant est en accord et le souhaite, ***l’avis de consentement*** [[8]](#footnote-8) de divulgation de son identité est également transmis à cette étape. Il est recommandé d’en faire la mention et d’obtenir le document au dossier.

## ÉTAPE 5 Élaboration d’une stratégie d’enquête et désignation des collaborateurs

L’examen de la plainte implique la mise à jour de l’information et le choix des mesures à prendre afin d’élaborer la stratégie d’enquête, en vue d’assurer un traitement efficient de la plainte.

À cette fin, la personne responsable du traitement détermine le **niveau d’urgence** du traitement, le mode de traitement à suivre en vertu de la politique et des principes établis, tout en respectant l’équité procédurale. Le traitement de la plainte et l’échéancier seront directement influencés par l’urgence du traitement de celle-ci.

### 5.1 Stratégie d’enquête

De façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

* Faire une synthèse écrite de la plainte et attribuer un numéro séquentiel de chacun des éléments
* Pour chaque élément, établir le lien pertinent avec :
* le cadre législatif et réglementaire, les normes en vigueur et instructions;
* Les éléments propres aux règles habituelles qui régissent l’établissement concerné par la plainte.
* Établir les moyens retenus pour chacun des éléments de la plainte, afin de recueillir la version des faits de la personne visée. Par exemple :
* Visite à l’improviste (quand et avec qui);
* Entrevue avec la personne visée (accompagnée ou non);
* Entrevue téléphonique auprès de la personne visée;
* Enquête auprès de témoins, parents, s’il y a lieu, etc.

S’assurer de recueillir les versions de l’ensemble des parties impliquées ou des témoins pertinents dans le dossier en question, avant de produire le résultat de l’enquête.

### 5.2 Désignation d’un ou des collaborateurs de l’examen

Identifier la ou les personnes les plus aptes à collaborer au processus pour la suite du traitement de la plainte. Selon les éléments à vérifier, il est possible à cette étape d’inclure des collaborateurs tels : la conseillère pédagogique, la directrice générale, la directrice adjointe, la secrétaire ou autre membre du personnel selon la nature de la plainte.

### 5.3 Autres informations pertinentes à consigner pour planifier le traitement de la plainte

Dans le cas d’une plainte déposée en second recours

Une personne dépose une plainte en second recours lorsqu’AU DÉPART celle-ci a choisi de s’adresser directement à la personne visée et qu’elle n’a pas obtenu satisfaction dans ses premières démarches.

La personne responsable du traitement doit en tenir compte à ce stade, faire une révision du premier traitement. Cette étape nécessite la pleine collaboration des deux parties visées. Le travail de révision consiste à examiner la nature de l’insatisfaction du plaignant en relation avec le règlement proposé par la personne visée.

* Prendre connaissance du dossier;
* Prendre connaissance des arguments avancés par le plaignant pour justifier son insatisfaction;
* Prendre connaissance des arguments avancés par la personne visée pour soutenir le règlement proposé;
* Évaluer les arguments des deux parties et faire les interventions nécessaires auprès du plaignant et de la personne visée afin de concilier les deux points de vue.

**OUTIL**

Document préparatoire : ***Élaboration de la stratégie d’enquête et désignation des collaborateurs[[9]](#footnote-9)***

## ÉTAPE 6 Enquête

Selon la stratégie retenue pour chacun des éléments de la plainte, la personne responsable des plaintes et/ou ses collaborateurs mettent en action la stratégie déterminée à l’étape 5 afin d’obtenir la version des faits de la personne visée.

À cette fin, on utilise le ***document préparatoire à la rencontre et la version de la personne visée*** [[10]](#footnote-10), afin de finaliser la préparation et obtenir la version des faits de la personne visée.

**Cette étape, obtenir la version de la personne visée, est essentielle afin de respecter les principes de justice naturelle et l’équité procédurale.**

On retrouvera dans le document préparatoire les informations suivantes :

1. Un résumé de la plainte :
   1. Le numéro séquentiel des éléments;
   2. Les questions à poser à la personne visée et/ou les éléments à vérifier, auprès de qui et les questions à poser;
2. La date de la rencontre ou de l’appel téléphonique;
3. La version des faits de la personne visée;
4. L’enquête supplémentaire et sa planification :
   1. Le résultat de l’enquête sera ajouté par la suite;
5. Pour chaque élément : ANALYSE de la décision à savoir : si l’élément est fondé ou non.

Lors de la rencontre avec la personne visée et une fois sa version des faits entendue, le traitement efficace pourrait demander d’effectuer une enquête auprès de différentes personnes visées par les éléments de la plainte, si les informations recueillies jusqu’alors ne permettent pas de vérifier de façon probante si les éléments de la plainte sont fondés ou non.

La personne visée par la plainte est informée du suivi d’enquête qui sera effectué par la personne responsable du traitement ou ses collaborateurs.

Le document: ***Version des faits des autres témoins*** [[11]](#footnote-11) pourrait servir à planifier l’enquête. Il contiendra :

1. Le numéro séquentiel des éléments de la plainte à enquêter;
2. La ou les personnes à contacter;
3. Par qui;
4. L’échéance;
5. Les questions à poser et les réponses reçues;
6. Le registre des appels et suivi.

IMPORTANT  
Lors du traitement de la plainte et de son examen, si des irrégularités supplémentaires étaient observées, celles-ci seront traitées et feront parties intégrantes du processus.

## ÉTAPE 7 Analyse et rapport d’enquête de la plainte

Lorsque la personne visée par la plainte a été rencontrée afin d’obtenir sa version des faits et que le dossier d’enquête est complété (autres rencontres, s’il y a lieu), la personne responsable du traitement de la plainte est en mesure de rédiger un ***rapport d’examen de la plainte* [[12]](#footnote-12)** en s’inspirant du tableau résumé.

Afin d’avoir une vue d’ensemble du dossier, particulièrement dans le cas où la plainte s’avère fondée ou partiellement fondée, il importe de bien documenter le dossier. Si plusieurs plaintes concernent le même dossier, celles-ci doivent être mises en relation afin de déterminer les conséquences et mesures à prendre qui tiennent compte de ce fait. Chaque plainte doit cependant être traitée de façon individuelle.

* Consulter l’historique des plaintes reliées au même dossier;
* Consulter les mesures émises ou les avis de contraventions émis ayant un lien avec les objets et éléments de la plainte;
* Consulter les références pertinentes pouvant servir de base de justification (livres, avis, documents du MFA);
* **Rédiger un rapport** comprenant un rappel des éléments de la plainte; un rappel des faits; l’analyse des éléments retenus au soutien de la recommandation et le lien avec les obligations légales en cause; la décision et la recommandation. Et finalement rappeler, s’il existe un plan de régularisation, la conséquence de ne pas appliquer la mesure prévue au plan.

Finalement, la personne responsable du traitement fait un suivi auprès de la personne visée du résultat de l’examen de la plainte, et ce, par téléphone ou lors d’une entrevue. Lors de cette rencontre, on lui remet un **des avis écrits prévus** ou si par téléphone on lui propose par la poste ou par courriel.

À cette étape, quelques conclusions sont possibles, la plainte étant :

### NON FONDÉE

Dans le cas où la plainte est non fondée :

* Aucune mesure corrective n’est exigée, le rapport d’examen en fait mention, la plainte est rejetée **et le dossier est fermé**.
* La personne visée reçoit une ***confirmation par écrit*** [[13]](#footnote-13) que la plainte s’avère non fondée et que le dossier est fermé.

### FONDÉE

Dans le cas où la plainte est fondée (ou certains éléments de la plainte) ou en tenant compte de la « balance des probabilités » (50% +1), il est davantage probable qu’improbable que les éléments soient fondés :

* le rapport d’examen doit en faire mention, en indiquant les éléments sur lesquels le CPE-BC arrive à la conclusion du bien-fondé de la plainte et de la ou des contraventions.
* La personne visée est informée que la ***plainte est fondée*** [[14]](#footnote-14) et de la suite à prévoir.

La personne responsable du traitement de la plainte émet ses recommandations à la directrice générale quant aux suites à prévoir. Ce pourrait être :

1. D’élaborer un plan de régularisation permettant de préciser les objectifs à atteindre, et de déterminer les moyens permettant de les atteindre.
2. D’émettre un avis disciplinaire écrit jusqu’au congédiement, ainsi que toute autre mesure appropriée selon les circonstances.
3. De se conformer, c’est-à dire de rappeler les règles en vigueur.
4. D’émettre un avis de contravention.

### PARTIELLEMENT FONDÉE

Il est possible que lors de l’examen d’une même plainte, il y ait des éléments fondés et non fondés ou pour lesquels des recommandations sont nécessaires. L’avis communiqué à la personne visée contiendra les différentes décisions du CPE pour chacun des éléments évalués. Le CPE-BC pourra émettre ***un avis « hybride »***[[15]](#footnote-15) contenant les éléments fondés et les recommandations.

## ÉTAPE 8 Décision et communication

### 8.1 Mesure

Suite à un traitement de plainte, la décision d’imposer des mesures ou non à une salariée ou à une RSG est prise par la directrice générale et dans certains cas, le conseil d’administration.

Pour ce qui est d’une salariée, si la plainte est fondée mais qu’elle ne donne pas lieu à une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu’au congédiement, la directrice générale pourra effectuer par écrit un **plan** avec la personne visée.

Dans le cas d’une RSG, si la plainte est fondée, mais qu’elle ne donne pas lieu à une possible suspension, révocation ou un non renouvellement, la personne responsable du traitement des plaintes (ou un collaborateur désignée) et la personne visée par la plainte, élabore par écrit un **plan de régularisation** lors de la rencontre présentant les résultats du traitement, ou à un moment déterminé par le CPE-BC. Un travail en collaboration entre la personne visée et le CPE-BC est souhaitable à cette étape.

Ce plan vient déterminer :

* Les **objectifs** du plan et les **résultats attendus**,
* Les **moyens retenus** pour corriger la situation;
* L’offre de soutien du CPE-BC pour atteindre les objectifs (pédagogiques, administratifs ou autres);
* De quelle façon le CPE-BC effectuera le suivi du respect du plan;
* La ou les personnes responsables du suivi (et les moyens déterminés);
* Les délais à respecter pour régulariser la situation et les échéances, s’il y a lieu;
* S’il y a lieu, les conséquences du non-respect des résultats attendus.

### 8.2 Avis de contravention (RSG)

À cette étape le CPE-BC pourrait également émettre un avis de contravention à une RSG, si suite à l’examen de la plainte :

* La plainte est fondée et
* La loi, règlements, instructions ou normes en vigueur n’ont pas été respectés.

### 8.3 Collaboration ou non-collaboration

Lorsqu’une personne visée ne collabore pas au processus d’élaboration et à l’application du plan, le CPE-BC pourrait entreprendre des mesures, le cas échéant. Ceci, en conformité avec les conséquences prévues au plan, s’il y a lieu.

### 8.4 Communication

La personne responsable du traitement de la plainte communique, par téléphone ou à sa résidence, la conclusion de la plainte à la personne visée ainsi que les mesures prises à son endroit.

## ÉTAPE 9 Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction

La personne responsable du traitement des plaintes communique le résultat sommaire (fondé, non fondé : pas les résultats complets) de l’examen de la plainte au plaignant dans la mesure du possible, à titre indicatif dans les trente (30) à quarante-cinq (45) jours ouvrables après la réception de celle-ci[[16]](#footnote-16). Dans l’éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans ce délai prévu, le plaignant est avisé de ce nouveau délai.

La personne responsable du traitement communique le résultat verbalement au plaignant, par téléphone ou en personne.

***Une communication écrite***[[17]](#footnote-17) est transmise au plaignant si ce dernier en fait la demande ou s’il est impossible de le rejoindre. Cet écrit fera mention à savoir :

* Si la plainte ou certains éléments de la plainte sont fondés ou non
* Le droit du plaignant qui demeure insatisfait du résultat, de demander une révision auprès du conseil d’administration, quant au traitement.

### 9.1 Demande de révision du plaignant

Le plaignant insatisfait du résultat du traitement de la plainte peut demander une révision au conseil d’administration. La demande doit se faire **par écrit**, dans les trente (30) jours de la communication du résultat de l’examen de la plainte, et doit contenir les motifs justifiant cette révision.

Le conseil d’administration évalue le bien-fondé de la demande de révision. Cette évaluation porte sur le respect de la politique et de la procédure et des délais. La demande de révision ne porte pas sur le fond.

La révision est faite en collaboration avec la direction générale du CPE-BC et la responsable du traitement des plaintes.

La décision finale doit être communiquée au plaignant par écrit par le conseil d’administration dans un délai raisonnable suivant la réception de la demande de révision. La décision finale doit indiquer que s’il demeure insatisfait, il peut s’adresser au ministère de la Famille.

## ÉTAPE 10 Suivi des mesures mises en place

Le suivi des décisions ou des mesures prévues au plan est fait par la directrice générale en collaboration avec la ou les collaborateurs prévus au plan. Le dossier demeure actif jusqu’au moment où le suivi aura démontré que le plan proposé a effectivement apporté les changements visés (que le résultat attendu est atteint).

Dans le cas de mesures correctives, la responsable du traitement des plaintes complète un ***rapport de fermeture du dossier de plainte***[[18]](#footnote-18)*,* qui fait mention que les informations demandées, les mesures correctives demandées ou que toutes les autres mesures prévues sont maintenant complétées. Il y a alors envoi de cet avis à la personne visée afin de l’informer de la fermeture du dossier.

## ÉTAPE 11 Le registre des plaintes

La personne responsable du traitement des plaintes complète le ***registre des plaintes***[[19]](#footnote-19) et la direction générale présente le registre au conseil d’administration POUR L’INFORMER. Le registre est présenté une fois par année, toutefois, un point plainte est à l’ordre du jour à chaque CA.

Le conseil d’administration doit s’assurer du respect de l’application de la politique et procédure de traitement des plaintes. À cet effet, la direction générale informe les membres du CA à chaque réunion, DE FAÇON GÉNÉRALE, du traitement des plaintes effectuées par son équipe.

# La confidentialité des renseignements et la conservation des dossiers

Le dossier « *plainte »* est confidentiel, il porte un numéro séquentiel attribué par la personne responsable du traitement du CPE-BC ou selon le cas, le conseil d’administration. Les dossiers sont conservés dans un espace spécifique réservé à cet effet dans un classeur verrouillé.

Outre la direction du CPE-BC et la responsable du traitement des plaintes, seules les personnes responsables du contrôle de la qualité ou de la révision de la plainte ont le droit de consulter le dossier.

À cet égard, se référer au guide administratif suivant : « Protection des renseignements personnels» produit par l’AQCPE.

# Ce que l’on devrait retrouver au dossier des plaintes

1. Le formulaire de plainte complété par le plaignant ou le formulaire complété par la personne responsable du traitement
2. Les documents remis par le plaignant concernant sa plainte
3. L’analyse de la recevabilité de la plainte et la correspondance avec le plaignant, s’il y a lieu
4. L’accusé réception au plaignant et la communication du résultat de la plainte (verbale ou écrite)
5. La transcription des échanges verbaux ou écrits entre toutes les personnes ayant participé à l’enquête et à l’examen
6. Un registre téléphonique
7. La correspondance entre le plaignant ou toute autre personne ayant participé au traitement de la plainte
8. Les dépositions ou les comptes-rendus des rencontres avec des personnes témoins des rencontres
9. Le plan d’examen incluant le résumé et la stratégie choisie
10. Le rapport d’enquête de la plainte et sa correspondance
11. Le plan de régularisation, s’il y a lieu
12. Examen de révision au CA et correspondance avec le plaignant, s’il y a lieu
13. Le rapport de fermeture de la plainte
14. Tout autre document portant sur les démarches auxquelles le dossier a donné lieu

# Demande d’accès au dossier de plainte

Lors d’une demande écrite d’accès au dossier de plainte par la personne visée, ***la personne nommée par le CPE, responsable du traitement des plaintes*** répond par écrit à la demande dans les trente (30) jours et fournit les seuls documents autorisés, permettant de respecter la confidentialité des informations transmises par le plaignant ou les témoins.

À cet égard, se référer aux guides administratifs suivants : « Protection des renseignements personnels» et « Guide sur le traitement des plaintes » pour connaître les informations pertinentes.

**Statistiques**

La codification des éléments des plaintes reçues et l’inscription au registre permettent d’établir annuellement des statistiques concernant les plaintes traitées par le CPE-BC.

**Le cumulatif des éléments des plaintes fondées** pourrait permettre au CPE-BC :

* D’orienter l’offre de service de soutien pédagogique ou technique
* D’élaborer des outils
* De cibler les informations à transmettre aux employées, aux parents ou autres personnes en lien avec le CPE-BC ou les règles en vigueur
* De déterminer les formations à offrir
* D’élaborer les politiques et procédures
* De former le personnel du CPE-BC

1. Annexe 1.1 Formulaire de plainte à l’attention du plaignant [↑](#footnote-ref-1)
2. Annexe 1.2 Aide-mémoire des informations à donner au plaignant lors de la réception d’une plainte [↑](#footnote-ref-2)
3. Annexe 1.3 Enregistrement et suivi d’une plainte [↑](#footnote-ref-3)
4. Annexe 2.1 Analyse de la recevabilité de la plainte et motifs [↑](#footnote-ref-4)
5. Annexe 2.2 Lettre type d’une plainte non recevable [↑](#footnote-ref-5)
6. Annexe 3 Liste codification des plaintes reçues [↑](#footnote-ref-6)
7. Annexe 4.1 Lettre type d’un accusé réception au plaignant [↑](#footnote-ref-7)
8. Annexe 4.2 Formulaire de consentement de l’identification du plaignant [↑](#footnote-ref-8)
9. Annexe 5 Élaboration de la stratégie d’enquête et désignation des collaborateurs [↑](#footnote-ref-9)
10. Annexe 6.1 Document préparatoire à la rencontre et version de la personne visée [↑](#footnote-ref-10)
11. Annexe 6.2 Version des faits des autres témoins [↑](#footnote-ref-11)
12. Annexe 7.1 Rapport d’examen de la plainte et communication [↑](#footnote-ref-12)
13. Annexe 7.2 Plainte non fondée lettre type [↑](#footnote-ref-13)
14. Annexe 7.3 Plainte fondée lettre type rapport d’examen [↑](#footnote-ref-14)
15. Annexe 7.4 Plainte partiellement fondée lettre type [↑](#footnote-ref-15)
16. Annexe 9.1 Résultat du traitement de la plainte au plaignant [↑](#footnote-ref-16)
17. Annexe 9.2 Lettre type écrite du résultat au plaignant [↑](#footnote-ref-17)
18. Annexe 10 Rapport de fermeture du dossier [↑](#footnote-ref-18)
19. Annexe 11 Registre des plaintes et présentation au CA [↑](#footnote-ref-19)