

# Politique et procédure de traitement des plaintes



CPE Bonnaventure de Rouyn-Noranda  
Janvier 2024

Adoptée au conseil d'administration le 24 février 2014  
Révisée au conseil d'administration le 5 septembre 2018  
Révisée au conseil d'administration en septembre 2023  
Révisée au conseil d'administration en janvier 2024

Signature de la présidente *Catherine Fournier*

259 avenue Principale, Rouyn-Noranda, J9X 7G9  
Téléphone : 819-797-6815  
Fax : 819-797-6037  
Courriel : [administration@cpebonnaventure.com](mailto:administration@cpebonnaventure.com)

381 rue Notre-Dame Ouest, Rouyn-Noranda, J9X 6Z6  
Téléphone : 819-797-2015  
Fax : 819-797-2024  
Courriel : [dand@cpebonnaventure.com](mailto:dand@cpebonnaventure.com)





## Contenu

<b>FONDEMENTS .....</b>	<b>3</b>
<b>PRINCIPES DIRECTEURS DU TRAITEMENT DES PLAINTES.....</b>	<b>3</b>
<b>DIFFUSION.....</b>	<b>3</b>
<b>DÉSIGNATION DE LA PERSONNE RESPONSABLE POUR L'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>4</b>
<b>PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>DÉFINITION D'UNE PLAINTE .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJET DE LA PLAINTE.....</b>	<b>4</b>
<b>PLAINTE À L'ÉGARD DE LA DIRECTION GÉNÉRALE .....</b>	<b>5</b>
<b>FONCTIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION .....</b>	<b>5</b>
<b>DIRECTRICE GÉNÉRALE .....</b>	<b>5</b>
<b>PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>6</b>
<b>ÉTAPES DE TRAITEMENT .....</b>	<b>7</b>
<b>RÉCEPTION DE LA PLAINTE.....</b>	<b>7</b>
<b>EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTE .....</b>	<b>8</b>
<b>SUIVI ET CONTRÔLE .....</b>	<b>9</b>
<b>DOSSIER DE PLAINTE.....</b>	<b>9</b>
<b>RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....</b>	<b>9</b>



## Fondements

La présente politique s'appuie sur la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) et sur le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RSGEE) 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.

## Principes directeurs du traitement des plaintes

La présente politique a pour objectif d'établir la procédure de traitement des plaintes de la clientèle des services de garde éducatifs dispensés ou coordonnés par le CPE/BC Bonnaventure.

Elle s'appuie sur la préoccupation du CPE/BC Bonnaventure d'offrir des services de garde éducatifs de qualité à la satisfaction de sa clientèle et privilégie une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne. Elle est approuvée par le conseil d'administration et elle est diffusée auprès des parents, des membres du personnel et des responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial.

Toute personne, anonyme ou connue, peut porter plainte au CPE/BC Bonnaventure pour dénoncer un fait ou une situation. Toute personne peut également porter plainte au ministère de la Famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE/BC manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs.

## Diffusion

La Politique et procédure de traitement des plaintes relative aux services de garde en installation ainsi qu'aux services de garde éducatifs en milieu familial est diffusée 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 RSGE reconnues par le BC. Les parents utilisateurs des services de garde en milieu familial peuvent avoir accès à ces documents sur le site WEB du CPE ou en s'adressant directement au personnel du BC.



## Désignation de la personne responsable pour l'examen des plaintes

La directrice générale procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du conseil d'administration à cet égard. En l'absence de celle-ci, la directrice générale peut désigner une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes.

## Personne responsable de l'application

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

## Définition d'une 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, d'une RSGE ou de l'un de ses employés le cas échéant, ou portant sur la qualité des services reçus ou requis du BC.

## Objet de la plainte

L'objet de la plainte peut constituer un manquement à la Loi ou au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou à une non-conformité avec une norme en vigueur.

Une plainte peut porter sur l'un ou plusieurs des objets suivants :

- La santé, sécurité et le bien-être des enfants;
- L'accessibilité des services;
- La communication, collaboration;
- Le fonctionnement administratif de la RSGE ou du CPE/BC;
- Une personne en relation avec le CPE/BC ou un prestataire de services de garde.



# Plainte à l'égard de la direction générale

Toute plainte concernant la direction générale doit être adressée au président du conseil d'administration.

## Fonctions 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 procédure de traitement des plaintes ainsi que de sa révision périodique, le cas échéant.

Ses fonctions sont les suivantes:

- Adopter la politique et procédure de traitement des plaintes relative aux services de garde en installation et relative aux services de garde éducatifs en milieu familial ;
- Mandater la directrice générale à la révision périodique de la politique et procédure de traitement des plaintes et procéder à son adoption;
- Définir ses orientations quant à la personne qui procèdera à l'examen des plaintes visant un membre du personnel du CPE/BC ainsi que celles visant une RSGE;
- 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;
- Traiter les plaintes visant la directrice générale et en assurer le suivi;
- Prendre connaissance du rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes présenté par la directrice générale.

## Directrice générale

La directrice générale doit assurer la pérennité de la politique et 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 RSGE 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 procédure de traitement des plaintes. L'application de celle-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes:

- Soumettre au conseil d'administration pour adoption les projets de politique et procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- Assurer l'application de la politique et procédure 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;
- Traiter les plaintes visant la personne responsable de l'examen des plaintes, le cas échéant;
- Désigner une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absence de celle-ci;
- Prendre connaissance des conclusions de l'examen des plaintes et des analyses administratives qui lui sont transmises par la personne responsable de l'examen des plaintes et en assurer le suivi approprié;
- Présenter au conseil d'administration toute conclusion de l'examen d'une plainte visant une RSGE susceptible d'entraîner une sanction tels une suspension ou une révocation, accompagnée d'un sommaire du dossier de la RSGE visée ainsi que des différentes démarches effectuées;
- S'assurer du suivi des décisions prises par le conseil d'administration;
- Informer la personne responsable de l'examen des plaintes, de l'état du dossier, notamment de la réalisation des mesures afin que cette dernière puisse procéder à la fermeture du dossier de plainte ou d'intervention, selon le cas;
- Présenter au conseil d'administration un rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes.

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

## 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 dénonciation;
- 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 la plainte et de chacun des motifs des plaintes et dénonciations 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'une dénonciation;
- 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.

## Étapes de traitement

### Réception de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à l'application de la politique et procédure de traitement des plaintes. Elle doit consigner l'objet de la plainte en utilisant le formulaire de réception d'une plainte, faire lecture de cet écrit au plaignant et lui en faire approuver le contenu.

Dans les cinq jours suivants la date de réception d'une plainte, la personne responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de celle-ci dans les 45 jours du calendrier de sa réception.

Une plainte écrite doit contenir les éléments suivants :



- La date de la plainte;
- Le nom, prénom, adresse, adresse courriel et numéro de téléphone du plaignant;
- Le nom, prénom et adresse de l'enfant de l'utilisateur;
- La désignation du service de garde concerné;
- Le nom, prénom (membre du personnel concerné);
- Le nom, prénom, adresse (de la RSGE concernée);
- Le nom, prénom (personnel de direction concerné);
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- Les objectifs poursuivis (attentes du plaignant).

## Examen et traitement de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes, après avoir pris connaissance du contenu de la plainte, détermine si celle-ci est recevable ou non. Une plainte n'est pas recevable, entre autres, si elle ne relève pas de la compétence du CPE/BC, si elle est farfelue ou vexatoire. Si l'objet de la plainte ne relève pas de la compétence du CPE/BC, la personne responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant et l'informe, le cas échéant, sur la compétence possible d'un autre destinataire.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne responsable de l'examen des plaintes en informe la directrice générale, qui elle fera le signalement 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'absence de soins menaçant leur santé physique. La directrice générale collabore 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/BC peut alors traiter le dossier comme une plainte.

La personne responsable de l'examen des plaintes peut contacter ou convoquer toute personne à une rencontre et lui demander de fournir tout renseignement qu'elle juge utile à l'analyse de la plainte. Si cette personne est un membre du personnel, elle est tenue de donner suite à la convocation. Lors de la rencontre avec les témoins, la déposition est consignée par écrit et signée par le témoin. Avec l'autorisation du conseil d'administration, la personne responsable de l'examen des plaintes peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile au traitement de la plainte.

Finalement, après examen et analyse, la personne responsable de l'analyse des plaintes a le mandat de statuer si le manquement est démontré ou non démontré. Elle doit documenter sa décision et appliquer les mesures correctives nécessaires au redressement de la situation. Elle doit rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la directrice générale. Le CPE/BC Bonnaventure s'engage à offrir du soutien à toutes situations qui en nécessitent.



La directrice générale doit communiquer ses conclusions au plaignant et lui indiquer si le manquement relié à sa plainte est démontré ou non démontré.

## Suivi et contrôle

Le CPE/BC Bonnaventure doit s'assurer que la situation qui entraîne la plainte, lorsque le manquement est démontré, soit corrigé.

À cette fin, la directrice générale s'assure du suivi. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la directrice générale produit un rapport de ses constatations au conseil d'administration.

Si la directrice fait défaut de respecter le délai de 45 jours de calendrier prévu, le plaignant peut se prévaloir de son recours au ministère de la Famille.

## Dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par la personne responsable de l'examen des plaintes. Ce dossier est confidentiel et n'est accessible qu'aux personnes qui, par leurs fonctions, participent au traitement de la plainte et à la décision, ces personnes étant tenues de respecter la confidentialité.

Aucun document inclus au dossier de plainte n'est versé au dossier d'un membre du personnel ou d'une responsable de service de garde éducatif en milieu familial, sauf la décision de la directrice générale ou du conseil d'administration. En ce qui a trait à un dossier de plainte envers le CPE, il est conservé pendant 3 ans à la suite de la fermeture de celui-ci, après quoi il est détruit. Et pour ce qui est d'un dossier de plainte envers une RSGE, le dossier doit être conservé pendant six ans à la suite de la fermeture de celui-ci, après quoi il est détruit.

## Rapport au conseil d'administration

La directrice générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes et dénonciations reçues, de leur nature, de leur traitement, des constats établis de même que du résultat et suivi en découlant.

