

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes a pour but d'établir les fondements et les 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 les responsabilités des différents acteurs impliqués dans le traitement des plaintes.

2. 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, le soutien, l'impartialité, l'équité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

3. PRINCIPES

- 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 est informé de la recevabilité de sa plainte ainsi que de la procédure de traitement des plaintes.
- Toute plainte est traitée avec rigueur, diligence et impartialité.
- Tout plaignant reçoit une copie des conclusions motivées de l'examen de sa plainte et est informé de son droit de recours en cas d'insatisfaction.
- Toute personne visée par une plainte est informée des conclusions motivées de l'examen de sa plainte.

¹ L.R.Q., c. S-4.1.1

4. PORTÉE DE LA POLITIQUE

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.

5. DIFFUSION

La *Politique de traitement des plaintes*, la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en installation* 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/BC Vire-Crêpe ou en s'adressant directement au personnel du BC.

6. RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Le directeur général est responsable de l'application de la présente politique.

7. DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS

7.1. 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 dans la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial*.

7.2. 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 RSG ou de l'un de ses employés le cas échéant, ou portant sur la qualité des services reçus ou requis du BC.

7.3. Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que celle indiquée au point 9 et portant sur la qualité des services de garde ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant refusant de déposer une plainte.

7.4. 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 dans le cadre de ses fonctions.

8. RESPONSABILITÉS

8.1. 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* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial* ;
- mandater le directeur général 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 le directeur général 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 le directeur général et en assurer le suivi. À cette fin, le conseil d'administration peut consulter le regroupement dont il est membre afin de le soutenir dans le traitement de la plainte;
- prendre connaissance du rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes présenté par le directeur général.

8.2. Directeur général

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

Le directeur général a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et les procédures 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 la diffusion et l'application de la politique et des procédures de traitement des plaintes;
- procéder à la désignation d'une personne responsable de la réception des plaintes ainsi qu'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;
- 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'absences de celle-ci;
- assurer le suivi des conclusions de l'examen des plaintes;
- transmettre aux directrices des installations 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 trimestriel portant sur le traitement des plaintes.

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

8.3. Directrice d'installation

La directrice d'installation 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* 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* 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 au directeur général.

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

8.4. Personne responsable de la réception des plaintes

La personne responsable de la réception des plaintes assure les fonctions suivantes :

- recevoir les demandes d'information, y répondre ou les orienter vers la personne pouvant le mieux y répondre;
- recevoir les plaintes et informer la personne 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;
- informer le directeur général de la réception d'une plainte;
- transmettre la plainte à la personne responsable de l'examen des plaintes;
- procéder à la fermeture du dossier à la demande du directeur général;
- assurer la tenue et la conservation des dossiers et en contrôler l'accès;
- préparer le rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes.

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

8.5. 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 :

- statuer sur la recevabilité de la plainte reçue et de chacun de ses motifs;
- 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;
- procéder à l'examen de la plainte de façon diligente;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées au directeur général;
- valider le rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes.

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.

9. POLITIQUES ET DOCUMENTS CONNEXES

- Politique de confidentialité ;
- Politique d'harmonie au travail ;

10. DOCUMENTS AYANT SERVIS À L'ÉLABORATION DE LA POLITIQUE

- L'ancienne politique et procédure de traitement de plainte du CPE-BC Vire-Crêpe
- Guide portant sur la qualité des services et le traitement des plaintes relatives aux services de garde en milieu familial – Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance

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 Vire-Crêpe le 23 mai 2017.



Pascale Durand, Présidente du conseil d'administration

