



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Mars 2023

Adopté au C.A 25-04-2023

Table des matières

1. Dispositions générales.....	2
1.1 Objectif et principes directeurs.....	2
1.2 Personnes désignées pour recevoir les plaintes	2
1.3 Responsabilités.....	2
1.4 Définition d'une plainte.....	3
1.5 Délai pour l'examen d'une plainte	3
2. Dispositions particulières	3
2.1 Plaintes adressées directement au CPE	3
2.2 Plaintes à adresser à d'autres instances.....	3
2.3 Divulcation de l'identité de la personne qui porte plainte	4
3. Procédure de traitement d'une plainte relative à la qualité des services	4
3.1 Formulation de la plainte	4
3.2 Réception de la plainte.....	4
3.3 Enregistrement de la plainte	5
3.4 Analyse préliminaire de la plainte.....	5
3.5 Examen de la plainte	5
3.6 Rapport d'examen	6
3.7 Communication du résultat de l'examen de la plainte	6
4. Dossier de plainte	6
4.1 Contenu	6
4.2 Confidentialité	6
Annexe 1 Enregistrement d'une plainte	7
Annexe 2 Formulaire de consentement.....	9
Annexe 3 - Accusé de réception d'une plainte	10
Annexe 4 - Examen de la plainte	11
Annexe 5 - Rencontre avec la ou les personne(s) concernée(s) par la plainte	12
Annexe 6 - Plan de régularisation	13
Annexe 7 - Rapport d'examen de la plainte	14
Annexe 8 - Suivi des mesures de régularisation	15

1. Dispositions générales

Le Centre de la petite enfance (CPE) La Petite Académie s'est doté d'une procédure de traitement des plaintes qu'il transmet au personnel ainsi qu'aux parents utilisateurs de ses services.

1.1 Objectif et principes directeurs

La procédure de traitement des plaintes privilégie la recherche d'un règlement concilié entre les parties. Elle vise donc, dans la mesure du possible, à favoriser l'entente entre le plaignant et le service concerné, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et de favoriser la satisfaction des parents à l'égard de la qualité des services offerts.

La procédure de traitement des plaintes se déroule selon les principes suivants :

- La formulation d'une plainte constitue une occasion d'améliorer la qualité des services offerts par le CPE;
- Toute plainte est traitée avec diligence et respect envers toutes les parties concernées ;
- L'équipe du CPE est tenue de prêter assistance à une personne qui veut formuler une plainte.
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens et des délais qui seront pris pour la traiter.
- La personne qui porte plainte est informée de l'évolution de son dossier et des conclusions de l'examen de la plainte.

1.2 Personnes désignées pour recevoir les plaintes

- Le CPE mandate la direction générale pour recevoir les plaintes.
- Les plaintes visant la direction générale ou un membre du conseil d'administration doivent cependant être adressées à la présidence du conseil d'administration ou à la vice-présidence du conseil d'administration lorsque la plainte vise la présidence. Ces plaintes sont traitées par un comité du conseil d'administration qui est formé exclusivement de trois membres parents, excluant la personne visée par la plainte, le cas échéant.

1.3 Responsabilités

Le conseil d'administration approuve la présente politique et la révisé au besoin. Il reçoit les plaintes visant la direction générale.

La direction générale :

- est responsable de l'application de la présente politique ;
- est responsable de sa diffusion auprès des membres du personnel ;
- s'assure que les usagers connaissent le processus de traitement des plaintes et les recours auxquels ils ont droit;
- reçoit et traite les plaintes.

Le personnel :

- collabore au processus de traitement des plaintes ;
- prête assistance aux personnes qui souhaitent formuler une plainte.

1.4 Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression verbale ou écrite, d'une insatisfaction adressée au CPE par une personne ou son représentant et dont l'objet est relié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants : accessibilité, continuité des services, fonctionnement administratif, personne en relation avec le service de garde, santé et sécurité des enfants.

1.5 Délai pour l'examen d'une plainte

La personne responsable du dossier (la direction générale ou la présidence du conseil d'administration) doit fournir au plaignant le résultat de l'examen dans les **30 jours ouvrables** suivant la date de réception de la plainte.

Nonobstant ce délai de 30 jours, le processus d'examen doit permettre le traitement diligent des plaintes ainsi qu'une réponse adéquate et rapide aux situations urgentes ou prioritaires.

2. Dispositions particulières

2.1 Plaintes adressées directement au CPE

Les plaintes qui sont adressées directement au CPE ne peuvent être traitées en même temps par le ministère. Cependant, si la personne qui a porté plainte est insatisfaite de la façon dont le CPE a traité sa plainte, le ministère pourra examiner celle-ci en second recours.

2.2 Plaintes à adresser à d'autres instances

Si une personne veut déposer une plainte qui ne relève pas de la compétence du CPE, la direction générale doit enregistrer la plainte et diriger cette personne vers l'organisme approprié pour la traiter que ce soit le ministère ou non.

2.3 Divulcation de l'identité de la personne qui porte plainte

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de la plainte, cette personne doit signer un formulaire de consentement à cet effet. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen. Voir Annexe 2.

3. Procédure de traitement d'une plainte relative à la qualité des services

3.1 Formulation de la plainte

Tout membre du personnel du CPE informé qu'une personne est insatisfaite en raison des services reçus doivent :

- l'informer de son droit de formuler une plainte ;
- l'informer de la marche à suivre pour formuler une plainte ;
- lui transmettre les coordonnées de la personne mandatée pour recevoir sa plainte.

3.2 Réception de la plainte

Les plaintes sont reçues par la direction générale (ou la présidence du conseil d'administration lorsqu'elles visent la direction générale) qui doit aider le plaignant à décrire sa plainte, c'est-à-dire à formuler clairement ses insatisfactions et ses attentes. Dans la formulation des attentes du plaignant, il faut tenir compte de la mission du CPE ainsi que de la loi et des règlements du ministère. Au moment de la réception de la plainte, il est nécessaire d'en préciser le ou les objets et de déterminer s'il agit d'une plainte urgente, soit toute situation qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le développement des enfants et qui exige une intervention immédiate ou dans les 24 heures.

Le fait qu'une plainte soit recevable à cette étape ne veut pas dire qu'elle sera automatiquement retenue pour examen. En effet, c'est au moment de l'analyse préliminaire que l'on déterminera si l'on retient ou non la plainte.

Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne responsable du dossier procède à l'examen de la plainte. Elle procède au retrait immédiat de l'employée si cela est requis. Si la plainte mène à un signalement à la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ), la suite de l'enquête appartient à la DPJ. Une plainte retenue par celle-ci entraîne automatiquement et immédiatement une suspension de l'employée concernée.

3.3 Enregistrement de la plainte

Après l'entretien avec le plaignant, la personne responsable du dossier doit consigner les renseignements sur le formulaire d'enregistrement d'une plainte relative aux services de garde (voir l'annexe 1).

3.4 Analyse préliminaire de la plainte

L'analyse préliminaire consiste à s'assurer que la plainte peut être retenue pour examen.

Une plainte n'est pas retenue pour examen dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Le plaignant est dirigé vers une autre instance compétente ;
- La plainte est refusée ou son examen est interrompu parce que :
 - o le délai écoulé entre l'événement et le dépôt de la plainte est jugé trop long ;
 - o la plainte est farfelue, vexatoire ou de mauvaise foi ;
 - o la personne abandonne sa plainte ;
 - o la personne refuse que son identité soit divulguée alors qu'elle est indispensable pour l'examen de sa plainte.

Si la plainte n'est pas retenue pour examen, la personne responsable du dossier en fait connaître les raisons au plaignant par écrit.

3.5 Examen de la plainte

L'examen de la plainte (voir Annexe 4) implique la mise à jour de l'information et le choix de mesures à prendre afin d'assurer un règlement efficace.

Pour l'examen d'une plainte en premier recours, de façon générale, il est recommandé de procéder ainsi :

- consulter l'historique des plaintes portant sur le même sujet ;
- élaborer une stratégie d'examen de la plainte ;
- s'assurer de recueillir les versions de l'ensemble des parties impliquées dans le litige en question avant de produire le résultat de l'examen de la plainte (voir annexe 5 et Annexe 8).

Le règlement de la plainte doit être évalué à l'aide des critères comme :

- le cadre législatif et réglementaire en vigueur ;
- les éléments propres aux particularités des enfants et des parents ;
- les éléments propres aux règles habituelles qui régissent le CPE.

3.6 Rapport d'examen

Au terme de l'examen, deux résultats sont possibles : un règlement sans mesure corrective ou un règlement avec mesures correctives.

Si aucune mesure corrective n'est nécessaire, le rapport d'examen (voir l'annexe 7) en fait état et la plainte est considérée comme réglée.

Si des mesures correctives sont nécessaires, la personne responsable du dossier doit tenter de trouver une solution respectant la politique, les lois et les règlements en vigueur.

3.7 Communication du résultat de l'examen de la plainte

La personne responsable du dossier doit d'abord communiquer le résultat de son examen verbalement au plaignant. Elle l'informe de la façon dont sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

Une communication écrite est envoyée au plaignant si ce dernier en fait la demande, s'il est impossible de le joindre au téléphone ou si la personne responsable du dossier le juge nécessaire.

4. Dossier de plainte

4.1 Contenu

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte doivent être versés au dossier de plainte. Le contenu de ce dossier doit refléter le plus fidèlement possible le processus de traitement de la plainte. Par ailleurs, si la plainte est jugée fondée, les documents pertinents sont versés au dossier de l'employée concernée.

4.2 Confidentialité

Le dossier de plainte est confidentiel et conservé sous clé. Il porte un numéro séquentiel attribué par la direction générale en vue de protéger l'identité du plaignant. Seule la direction générale et les membres parents du conseil d'administration ont accès à ces documents.

Annexe 1 Enregistrement d'une plainte

[illegible]

Urgent ☐ Non urgent ☐

Attentes du plaignant : _____

Plainte recevable ☐ Plainte non recevable ☐

Nom de la directrice générale : _____

Signature de la directrice générale : _____

ou

Nom du président (e) du conseil d'administration : _____

Signature de la présidence du conseil d'administration : _____

Annexe 2, FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Formulaire de consentement Le _____,

Je, _____, par la présente, autorise la divulgation de mon identité pour faciliter le traitement de ma plainte faite le _____.

Signature du plaignant

Nom de la direction générale ou de la présidence : _____

Signature de la directrice générale : _____

ou

Signature de la présidence du conseil d'administration

Annexe 3 - Accusé de réception d'une plainte

Date de réception : _____

Nom du plaignant : _____

Le CPE La Petite Académie confirme avoir reçu une plainte de votre part le _____
portant sur _____

La personne responsable de votre dossier est _____.

Vous pouvez la rejoindre au () _____.

Voici les étapes à venir dans ce dossier :

- Enregistrement de la plainte par la personne responsable du dossier ;
- Analyse préliminaire de la plainte afin de déterminer si elle est recevable ;

Si la plainte est jugée recevable :

- Examen de la plainte ;
- Rapport d'examen de la plainte ;
- Communication du résultat de l'examen de la plainte par la personne responsable du dossier.

Si la plainte est jugée irrecevable :

- Communication par écrit du résultat de l'analyse préliminaire de la plainte par la personne responsable du dossier ;
- Fermeture du dossier.

Le CPE s'engage à franchir l'ensemble de ces étapes dans un délai de 30 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les plus sincères.

Nom de la directrice générale ou présidence : _____

_____ ou _____
Signature de la direction générale Présidence du conseil d'administration

Annexe 4 - Examen de la plainte

Date : _____

Stratégie de traitement de la plainte :

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Annexe 5 - Rencontre avec la ou les personne(s) concernée(s) par la plainte

Date de la rencontre : _____

Version de la personne :

Date de la rencontre : _____

Version de la personne :

Annexe 6 - Plan de régularisation

Date de la rencontre : _____

Nom de la personne rencontrée : _____

Accepte la rencontre ☐ Refuse la rencontre ☐

Mesure à prendre :

Responsable de l'application : _____

Fonction : _____

Délais : _____

Signature du responsable de l'application : _____

Annexe 7 - Rapport d'examen de la plainte

Date : _____

Nom du plaignant : _____

Nom de la personne visée par la plainte : _____

Membre du personnel ☐ parent ☐ direction générale ☐ administrateur ☐

La plainte :

La stratégie de traitement de la plainte :

Les correctifs à apporter (s'il y a lieu) :

Nom du responsable de l'application : _____

Fonction du responsable : _____

Résultat : _____

Date de la communication avec le plaignant pour lui divulguer les résultats de l'examen de la plainte : _____

Signature du responsable : _____

Annexe 8 - Suivi des mesures de régularisation

1- Mesure de régularisation :

Date d'application : _____

Mesure de régularisation :

2- _____

Date d'application : _____