

Politique et procédure de traitement des plaintes

Du CPE-BC Les Pommettes Rouges

Mise à jour 2025

Chapitre I – Dispositions générales

1. Objet et champ d'application

La présente politique a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes de la clientèle des services de garde éducatifs dispensés ou coordonnés par le CPE Les Pommettes Rouges.

Elle s'appuie sur la préoccupation du CPE 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* et s'appuie sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des membres du CPE-BC : *l'impartialité, la confidentialité, la collaboration et le soutien*. Elle est diffusée auprès des parents, du C.A, des membres du personnel et des responsables des services de garde éducatifs en milieu familial.

2. Personne désignée pour le traitement des plaintes

La directrice générale est responsable de l'application de la présente politique et procédure de traitement des plaintes. Elle peut désigner un autre membre du personnel et son substitut pour la réception et le traitement des plaintes. Le CPE et BC assure la réception durant les heures d'ouverture.

3. 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 en milieu familial. 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 en milieu familial 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.

3.1 Plainte

Une plainte est l'expression écrite ou verbale 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 d'un service de garde. L'objet de la plainte peut constituer un manquement à la loi et aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur.

3.2 Signalement

Un signalement est une information verbale ou écrite provenant de toute autre source que le parent ou tuteur légal d'un enfant 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.

Aucun plaignant n'étant à l'origine de l'ouverture d'un dossier de signalement, il n'y a, à ce moment, aucune obligation de transmettre à l'informateur un accusé de réception ainsi que les conclusions de l'examen effectué.

3.3 Constat

Un constat est une situation pouvant porter atteinte à la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs enfants ou un agissement contraire aux normes en vigueur constaté par la personne responsable de l'examen des plaintes.

4. Motifs de la plainte

Une plainte formulée peut porter sur un des objets suivants :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- Le non-respect de la réglementation, des services, des normes, directives, instructions ou pratiques reconnues;
- La communication / collaboration;
- Le fonctionnement administratif;
- Le programme éducatif, alimentation;
- Accessibilité et continuité des services (admission, expulsion);
- La relation entre le plaignant et la RSGE ou le BC ou le CPE.

Chapitre II – Formulation et réception de la plainte

5. Formulation d'une plainte

Toute personne en relation avec un CPE et un BC ou avec une RSGE reconnue peut déposer une plainte (parent-utilisateur). Un plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Une plainte peut être déposée de façon anonyme. Le BC assure la confidentialité de la plainte. Le plaignant doit être informé qu'il n'est pas exclu que la personne visée puisse faire des liens. Une plainte déposée par toutes autres personnes qu'un parent-utilisateur sera considérée comme un signalement ou un constat.

6. Acheminement d'une plainte

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes. Une plainte écrite doit être acheminée sans délai à la personne désignée pour le traitement des plaintes. En l'absence de la direction générale, l'intervenant oriente la plainte à la personne déléguée par la directrice.

7. Contenu de la plainte écrite

Une plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- Nom, prénom et adresse de l'enfant concerné par la plainte;
- La désignation du service de garde concerné;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- Les attentes du plaignant.

8. Réception de la plainte

La directrice générale ou la personne désignée pour le traitement des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à l'application de la procédure de traitement des plaintes. Elle doit vérifier les attentes du plaignant.

9. Avis de réception

Dans les dix (10) jours suivants, la date de réception d'une plainte, la personne désignée transmet au plaignant un accusé de réception indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de sa plainte dans les 45 jours de calendrier de sa réception.

Chapitre III – Traitement de la plainte

10. Recevabilité de la plainte

La directrice générale ou la personne désignée pour le traitement des plaintes, après avoir pris connaissance du contenu de la plainte ou du signalement, détermine si celle-ci est recevable ou non. Elle vérifie si la plainte :

- Est en lien avec les services offerts par le BC ou par une RSGE;
- Se rapporte au non-respect de l'application de la LSGEE et de ses règlements, à une norme administrative, instruction ou à une pratique reconnue;
- Se rapportent à des éléments reliés à la santé, la sécurité des enfants et le bien-être des enfants;
- Se rapporte à la relation entre le plaignant et le BC (personnel, direction ou membre du C.A) ou le plaignant et la RSGE;
- N'est pas vexatoire, frivole ou faite de mauvaise foi;
- N'est plus pertinente, car le délai écoulé ne permettrait pas de traiter la plainte;
- N'est pas liée au traitement d'une mésentente dans le cadre de l'entente collective.

Si l'objet de la plainte ou du signalement ne relève pas de la compétence du CPE-BC, la personne désignée en avise le plaignant et l'informe, le cas échéant, sur la compétence possible d'un autre destinataire et le réfère à celui-ci.

Si la plainte ou signalement est jugé non recevable, la personne désignée informe le plaignant du motif ou refus de sa plainte et procède à la fermeture de la plainte.

11. Conciliation

La directrice générale ou la personne désignée qui procède au traitement d'une plainte doit apprécier le fondement de la plainte dont elle est saisie et compte tenu des faits et circonstances qui y ont donné lieu, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'améliorer la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits. Elle peut formuler toute recommandation qu'elle juge appropriée.

12. Examen et analyse de la plainte

La personne désignée à l'examen et à l'analyse de la plainte :

- Vérifie les allégations du plaignant;
- Établit sa stratégie d'examen de la plainte;
- Recueille la version des faits de toutes personnes impliquées ainsi que celle de la personne visée par la plainte;
- Note les dates, actions et propos recueillis;
- Vérifie les éléments qui font l'objet de la plainte;
- Rassemble les documents et preuves à l'appui des faits allégués et les valide;
- Analyse les données en lien avec la Loi, les règlements, les instructions et les pratiques reconnues.

- **Plainte relative à un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant**

Si la plainte porte sur un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la personne qui traite la plainte le signale immédiatement au *Directeur de la protection de la jeunesse* et se doit d'appliquer l'entente multisectorielle. Si le DPJ ne retient pas le signalement, le CPE-BC traite le dossier comme une plainte régulière.

- **Plainte portant sur un fait ou une situation concernant le BC ou un membre du personnel de celui-ci**

Si la plainte porte sur un fait ou une situation impliquant le CPE-BC ou un membre du personnel de celui-ci, la directrice générale procède à une vérification des faits rapportés. Après enquête, elle statue sur le bien-fondé de la plainte et du suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au conseil d'administration. Si la plainte implique la direction générale, le président du conseil d'administration traitera la plainte.

- **Plainte portant sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial**

Si la plainte porte sur un fait ou une situation impliquant un service de garde en milieu familial, mais ne constitue pas un manquement à la Loi ou aux Règlements, ni une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, il peut s'agir d'une mésentente ou d'un conflit entre un parent ou une RSGE, le plaignant est invité à régler l'objet de la plainte avec la RSGE concernée. Les personnes désignées pour traiter la plainte peuvent offrir leur aide aux parties pour trouver une solution au problème.

Après analyse, la personne désignée à l'examen et l'analyse de la plainte, établit ses conclusions :

- Transmets la décision à la personne visée par la plainte ainsi que les mesures correctives qui seront prises;
- Transmets le résultat au plaignant;
- Rends disponible un soutien pédagogique et technique;
- Vois à l'application des mesures correctives requises;
- Assure le suivi des mesures;

13. Retour au plaignant

Le plaignant ainsi que la personne visée par la plainte sont informés par écrit du résultat de l'examen ainsi que de leurs recours en cas d'insatisfaction du traitement de la plainte.

Le plaignant informé a le droit de faire appel auprès du conseil d'administration, de la décision rendue, en transmettant sa demande par écrit et en respectant les motifs à l'appui de sa requête.

Le conseil d'administration évaluera le bien-fondé de cette demande et assignera une personne, autre que celle désignée en première instance, pour en effectuer le réexamen.

En tout temps, ou si le BC refuse de donner suite à la demande de révision, le plaignant est référé au Bureau des plaintes du MFA.

Le plaignant n'a pas à être informé de la nature des mesures correctives qui ont été ou seront prises à l'égard de la personne visée. Cela constitue des renseignements personnels.

La personne visée par la plainte qui est insatisfaite du résultat de l'examen, des mesures correctives prises ou du suivi, peut s'adresser, selon la situation au conseil d'administration ou au MFA pour exprimer son insatisfaction et porter plainte à l'égard du BC.

14. Fermeture de dossier

La plainte est fermée lorsque les correctifs ont été apportés à la satisfaction du BC. La RSGE en est alors avisée par écrit.

Chapitre IV – Dossier de plainte

15. Constitution du dossier de la plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par la personne désignée pour le traitement 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 au respect de la confidentialité.

16. Contenu du dossier de plainte

Le dossier de plainte doit contenir tout document se rapportant à la plainte et à son traitement, produit ou reçu par la personne désignée.

17. Transmission au ministère de la Famille et des Aînés

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit, dans les cinq (5) jours d'une communication écrite du ministère de la Famille et des Aînés à l'effet que celui-ci est saisi d'une demande de révision par un plaignant, transmettre au ministère une copie complète du dossier de plainte.

18. Interdiction

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 personne désignée ou du conseil d'administration.

19. Conservation des documents

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour une période de six (6) ans. Au terme de cette période, la personne désignée voit à sa destruction.

Chapitre V – Rapport périodique au conseil d'administration

20. Rapport périodique de la personne désignée

Lors des réunions du conseil d'administration, la personne désignée achemine au conseil d'administration un rapport périodique sur l'application de la politique et procédure de traitement des plaintes.

21. Contenu du rapport périodique

Le rapport périodique fait état des activités de la personne désignée à l'examen et décrit les motifs des plaintes et des dénonciations reçues en indiquant, notamment :

- Le nombre de plaintes et des dénonciations reçues, rejetées, traitées, jugées fondées, non fondées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Les suites qui ont été données aux plaignants;
- Le nombre de plaintes et dénonciations qui ont fait l'objet d'un recours auprès du ministère ainsi que leurs motifs.

Chapitre VI – Dispositions finales

22. Représailles

La personne désignée et le conseil d'administration, le cas échéant, doivent intervenir de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

23. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.