

# **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CPE La Douce Couvée**

## **Chapitre I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **1. Champ d'application**

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux membres du conseil d'administration (CA), aux membres du personnel de la corporation ainsi qu'aux parents dont l'enfant a reçu, reçoit ou requiert des services de garde éducatifs du CPE.

La présente politique est transmise au ministre de la Famille.

### **2. Objet de la politique**

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

### **3. Fondements**

La présente politique s'appuie sur la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*<sup>1</sup> (LSGEE) et ses règlements ainsi que sur la préoccupation de la corporation d'offrir à sa clientèle des services de garde éducatifs 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 CA, soit : la confidentialité, la collaboration, l'impartialité, la transparence, la responsabilisation, la compétence, l'intégrité et le respect.

### **4. Principes directeurs**

- 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 éducatifs.
- 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.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1

- 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 de l'examen de celle-ci.
- Aucune représailles ne peuvent être exercées à l'endroit d'une personne qui a déposé une plainte.
- Aucune menace de représailles ne peut être exercée à l'endroit d'une personne qui a l'intention de déposer une plainte.

## **5. Diffusion**

La *Politique de traitement des plaintes* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation* sont diffusées auprès des membres du CA, des parents utilisateurs ainsi que de l'ensemble du personnel du CPE.

## **6. Désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes**

La direction générale (DG) procède à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes, et ce, conformément aux orientations adoptées par les membres du CA à cet égard.

## **7. Responsable de l'application**

La DG est responsable de l'application de la présente politique.

## **Chapitre II – DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS**

### **8. 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 éducatifs du CPE. Toute information provenant de toute autre personne ou toute insatisfaction exprimée par un parent ne désirant pas déposer une plainte et portant sur la qualité des services de garde éducatifs offerts par le CPE, 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 ou aux politiques et procédures de la corporation pouvant avoir un impact sur la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants.

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 10 du RSGEE<sup>2</sup>, ainsi que dans la présente politique et dans la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation*.

### **9. 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 éducatifs que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert du CPE.

### **10. 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 éducatifs ou une insatisfaction exprimée par un parent ou tuteur légal d'un enfant ne désirant pas déposer une plainte.

### **11. 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 à la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou aux politiques et procédures de la corporation constatée par la personne responsable de l'examen des plaintes.

---

<sup>2</sup> L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2

## Chapitre III – FONCTIONS

### 12. Conseil d'administration

Le CA est l'autorité ultime au regard du traitement des plaintes. Il est responsable de l'adoption de la politique et de la procédure 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* ainsi que la *Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation*;
- mandater la DG à la révision périodique de la politique et de la procédure de traitement des plaintes et procéder à leur adoption;
- définir ses orientations quant à la désignation de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- désigner les trois membres du CA qui constitueront le comité de révision ayant pour fonction de procéder à la révision des conclusions de l'examen des plaintes lorsque requis;
- traiter les plaintes visant la DG et en assurer le suivi;
- prendre connaissance du rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes présenté par la DG.

### 13. Comité de révision

Le comité de révision assure le traitement des demandes de révision des conclusions de l'examen des plaintes. Ce comité est composé de trois administrateurs nommés par le CA, lequel en détermine les règles de fonctionnement et fixe la durée du mandat de ses membres. Ces derniers ne peuvent être à l'emploi de la corporation.

Ses fonctions sont les suivantes :

- recevoir les demandes de révision;
- transmettre un accusé de réception au plaignant dans un délai approximatif de 5 jours suivant la réception de la demande;
- prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte;
- recevoir les observations respectives des parties concernées;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été réalisé conformément à la politique de traitement des plaintes ainsi qu'à la procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation adoptées par le CA;
- s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué avec rigueur, diligence et impartialité;
- s'assurer que les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes sont fondées sur la législation sur les services de garde éducatifs à l'enfance;

- dans les 60 jours de la réception de la demande, transmettre par écrit au plaignant ainsi qu'à la personne responsable de l'examen des plaintes, un avis qui doit conclure à l'une des options suivantes :
  - entériner les conclusions émises par la personne responsable de l'examen des plaintes;
  - requérir de la personne responsable de l'examen des plaintes qu'elle effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'elle lui transmette ses nouvelles conclusions ainsi qu'une copie à la DG;
  - recommander toute autre mesure qu'il juge appropriée.

#### **14. Direction générale**

La DG doit assurer la pérennité de la politique et de la procédure de traitement des plaintes. Elle est responsable d'en assurer la promotion auprès de l'ensemble des membres du personnel ainsi qu'auprès des parents. Elle doit de plus préparer les nouveaux membres du CA à assumer leurs responsabilités à l'égard du traitement des plaintes.

La DG a l'obligation de véhiculer les valeurs et les objectifs qui sous-tendent la politique et la procédure de traitement des plaintes. L'application de celles-ci lui est imputable.

Ses fonctions sont les suivantes :

- soumettre au CA pour adoption les projets de politique et de procédure de traitement des plaintes ainsi que les projets d'amendements, le cas échéant;
- assurer l'application de la politique et de la procédure de traitement des plaintes;
- procéder à la désignation d'une personne responsable de l'examen des plaintes conformément aux orientations prises par le CA;
- 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, s'il y a lieu;
- désigner, parmi son personnel, une personne en tant que substitut de la personne responsable de l'examen des plaintes, lors d'absences de celle-ci;
- prendre connaissance des conclusions de l'examen des plaintes qui lui sont transmises par la personne responsable de l'examen des plaintes et en assurer le suivi approprié;
- identifier les mesures devant être mises en œuvre à la suite de l'examen d'une plainte, le cas échéant;
- rencontrer la personne visée par la plainte et l'informer des conclusions de l'examen de la plainte et des décisions prises, notamment des mesures identifiées, ou désigner une personne pour effectuer cette démarche;
- s'assurer de la mise en œuvre des mesures puis, selon les orientations, en rendre compte aux membres du CA, le cas échéant;

- 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 CA un rapport trimestriel portant sur le traitement des plaintes.

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

## **15. 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 signalements;
- 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 chaque plainte et signalement reçu;
- statuer sur la recevabilité de chacun des motifs de plainte et de signalement;
- 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 DG de la réception d'une plainte ou d'un signalement;
- procéder à l'examen des plaintes de façon diligente;
- analyser les informations recueillies avec impartialité;
- documenter le processus;
- rédiger et transmettre ses conclusions motivées à la DG;
- procéder à la fermeture du dossier;
- tenir à jour le registre 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.