



- Objectifs :**
- Définir la notion de plainte et établir les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.
 - Établir les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes, de manière uniforme, logique, chronologique et transparente, du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement.
 - Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants du CPE et l'amélioration constante de la qualité des services.
 - Assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur.

Introduction

Parce que la coopération des parents et du personnel est essentielle à l'amélioration constante de la qualité de nos services, le CPE s'engage à traiter toute plainte concernant le personnel ou le fonctionnement du service de garde.

Le CPE perçoit le traitement des plaintes comme un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

La présente politique de *Gestion des plaintes* s'adresse à l'ensemble du personnel, aux membres du conseil d'administration, aux parents et à la communauté et concerne les services de garde rendus et la gestion au sein des installations.

Elle s'inscrit dans une approche qui privilégie la recherche d'un règlement à l'amiable entre les parties. Elle vise donc, dans la mesure du possible, à favoriser l'entente entre la personne plaignante et le CPE, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard de la qualité des services de garde éducatifs.

Principes directeurs

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE ainsi que des droits de la personne plaignante et des personnes concernées par la plainte.
- Toute plainte est traitée avec diligence.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et du résultat du traitement de la plainte (dans les limites des obligations de la confidentialité).
- Le CPE s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, membres du personnel, membres du conseil d'administration) la politique de traitement des plaintes du CPE adoptée par le conseil d'administration.
- Lorsque le traitement de la plainte ne relève pas du CPE, la direction du CPE s'engage à en informer la personne plaignante, et/ou à la rediriger auprès de l'organisme qui a la compétence pour traiter sa plainte.



Valeurs d'éthiques

Les valeurs éthiques qui guideront l'examen des plaintes par la direction du CPE ou le conseil d'administration sont :

- La confidentialité
- L'impartialité
- Le respect
- L'intégrité

Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression écrite d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le CPE, formulée à la direction ou au conseil d'administration du CPE.

Le motif de la plainte doit être en lien avec la [Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#), les règlements qui en découlent, une norme administrative, l'application d'une politique, la qualité d'une installation physique, le comportement d'un membre du personnel ou une pratique en vigueur.

Personne plaignante

Toute personne peut porter plainte au titulaire d'un permis (le CPE) lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE ou toute autre personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la [Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance](#) ou le [Règlement sur les centres de la petite enfance](#) ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, ou tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services par le CPE.

Toute personne peut aussi porter plainte au ministère de la Famille (www.mfa.gouv.qc.ca) lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la *Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance*.

Rôles et responsabilités des différents intervenants

La politique et procédure de traitement des plaintes relève de la responsabilité du CA du CPE la Bottine filante.

Tout conflit d'intérêt (affinité, non-affinité) devra être mentionnée par la personne en conflit et se retirer du processus.

Le conseil d'administration

- Approuve la présente politique et veille à son application ;
- Désigne la direction générale comme personne responsable du traitement des plaintes et désigne ses remplaçants, dans l'ordre ;



Gestion des plaintes

- Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE, examine toute demande de révision du plaignant, et prend connaissance de toute plainte via son Comité permanent sur les ressources humaines et les relations de travail (règlements généraux, article 21) ;
- La présidence du CA sera responsable de gérer la plainte, tous les membres du CA (hors employés) participeront au processus (minimum : 3 personnes participeront aux rencontres de coordination, incluant la présidence)
- Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique.

La direction générale

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents, du conseil d'administration et des membres du personnel ;
- Reçoit les plaintes et en assure le traitement ;
- Transmet les rapports appropriés au conseil d'administration ;
- Supervise l'application de la politique ;
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du service par suite du traitement des plaintes ;
- Identifie les besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel, par suite du traitement des plaintes ;
- Supervise l'archivage des plaintes pour l'ensemble des installations.

La direction adjointe en installation

- Coordonne l'application de la politique dans l'installation sous sa responsabilité
- Reçoit les plaintes et s'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte
- Traite la plainte et en fait le suivi
- Tient la direction générale au courant des dossiers de plainte
- En collaboration avec la direction générale, identifie les besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel, suite au traitement des plaintes
- Diffuse la présente politique auprès des usagers et des membres du personnel de l'installation sous sa responsabilité.

Le personnel du CPE

- Respecte les politiques du CPE et les règlements du MFA (notamment la loi 143 en lien avec la qualité du service) ;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique ;
- Réfère toute personne souhaitant porter plainte à la responsable du traitement des plaintes du CPE.
- Collabore à l'examen de la plainte et/ou à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

La personne plaignante



Gestion des plaintes

- Collabore au processus du traitement de la plainte ;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès quant à la vie privée des gens en cause.

Dépôt des plaintes

Tout membre du personnel, membre du conseil d'administration est tenu d'inciter toute personne qui manifeste une insatisfaction à s'adresser à la direction générale du CPE afin d'exprimer son mécontentement et formuler une plainte si nécessaire.

- Tout plaignant peut déposer une plainte en personne, par
 - Téléphone,
 - Par courriel
 - Par écrit.
- Toute plainte doit être déposée à une personne responsable de la réception de la plainte.
- En cas d'absence de la personne responsable du traitement des plaintes, la plainte est référée à son remplaçant désigné pour le traitement des plaintes.
- Si une plainte vise la direction générale du CPE, le plaignant peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle, en utilisant l'adresse courriel générique du CA, soit cabottines@gmail.com.
- Si la plainte ne relève pas de la compétence du CPE, le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question selon le cas.
- Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit :
 - La situation est immédiatement signalée au [Directeur de la protection de la jeunesse \(DPJ\)](#), conformément au processus de signalement décrit dans l'[Aide-mémoire pour faire un signalement](#), de même que dans [Mauvais traitements infligés aux enfants : Que faire – Guide de référence à l'intention des professionnels qui travaillent auprès des enfants](#).
 - Le CPE invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent ;
 - Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).



Procédure de Traitement des plaintes

1. Formulation d'une plainte

Le plaignant doit formuler sa plainte par écrit.

Adresse courriel de la direction CPE :

direction@cpebottinefilante.org

Adresse courriel du conseil d'administration du CPE :

cabottines@gmail.com

2. Réception de la plainte

Au moment de la réception d'une plainte, la direction générale ou la personne désignée par celle-ci :

- Écoute et prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte et dans toute autre démarche qui s'y rattache
- Détermine si la plainte relève de la compétence du CPE ;
- Informe le plaignant de la procédure générale de traitement des plaintes ;
- Informe le plaignant que toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle afin qu'il n'ait aucune hésitation à donner ses coordonnées ;
- Si malgré cette précision, le plaignant préfère conserver l'anonymat, il est informé, que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise puisqu'il sera impossible de le joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire un suivi de sa plainte ;
- Si le plaignant consent à ce que son identité soit divulguée, il devra compléter et signer le formulaire de consentement prévu à cet effet.

3. Enregistrement d'une plainte

Pour toute plainte reçue, la personne désignée pour le traitement de la plainte officialise la plainte par l'ouverture d'un dossier en utilisant le Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte afin d'y noter des renseignements pertinents à cette fin (voir annexe 1).

4. Analyse préliminaire de la plainte

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

Une plainte est recevable lorsque l'une des 2 conditions s'appliquent :

- La plainte est effectuée à l'égard des services offerts par le CPE
- La plainte se rapporte à l'application de la Loi ou les règlements sur les Services de Garde Éducatifs à l'Enfance ou à une norme administrative en vigueur

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

- La plainte n'est pas de la compétence du CPE; le plaignant est alors dirigé vers l'instance compétente;



Gestion des plaintes

- Si le délai entre le signalement de l'événement par la personne plaignante et le dépôt de la plainte dépasse 30 jours ouvrables.
- La mauvaise foi du plaignant (ex : plainte vexatoire)
- L'abandon de la plainte par le plaignant
- Le refus du plaignant de collaborer (ex : non divulgation de son identité lorsqu'essentiel pour le traitement de la plainte)

5. Envoi d'un accusé de réception au plaignant

- Dans les 48h ouvrables suivant la réception de la plainte au CPE, la personne responsable du traitement de la plainte fait parvenir un accusé de réception au plaignant.
- L'accusé de réception doit indiquer le délai maximal prévu pour l'examen de la plainte, soit 45 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte au CPE.

6. Examen et traitement de la plainte

La personne responsable du traitement de la plainte détermine le mode de traitement à suivre dans le respect de l'esprit de la procédure (gérer l'insatisfaction, informer et soutenir, favoriser la conciliation).

La personne responsable du traitement de la plainte permet au plaignant d'exposer la nature de sa plainte, lui fournit en cas échéant, les renseignements qui pourraient aider à l'orienter vers le bon interlocuteur, personne ou organisme.

Pour l'examen d'une plainte, il est recommandé de procéder ainsi :

- Consulter l'historique des plaintes portant sur le même dossier ou le même sujet
- Faire une synthèse de la plainte
- Établir une stratégie d'examen
- 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.

7. Délai pour examen d'une plainte

Après avoir fait enregistrer sa plainte, le plaignant doit prévoir un délai entre chacune des étapes de la procédure du traitement de sa plainte.

La personne responsable du traitement de la plainte informe les deux parties de l'évolution du traitement de la plainte (ex : délais, actions).

8. Rapport d'examen

Au terme de l'examen, deux résultats sont possibles :

- 1) Aucune mesure corrective n'est exigée, le rapport d'examen en fait état et la plainte est considérée comme réglée
- 2) Des mesures correctives s'imposent, le rapport d'examen en fait mention et la personne responsable du traitement de la plainte doit présenter à la personne concernée ses



Gestion des plaintes

conclusions et tenter de trouver une solution conjointement, et ce, dans le respect des différentes politiques, procédures, lois et règlements en vigueur.

Dans ce cas, la personne responsable du traitement de la plainte doit élaborer, en collaboration avec la personne concernée, un plan de régularisation qui détermine :

- Les mesures à prendre
- La ou les personne(s) responsable(s) du suivi
- Les délais à respecter pour régulariser la situation.

Lorsque la personne concernée ne collabore pas au plan de régularisation, le CPE devra entreprendre des mesures coercitives à son encontre et en faire le suivi au conseil d'administration pour avis et/ou décision (ex : suspension, congédiement, etc.)

Par ailleurs, les cas particuliers qui exigent l'intervention d'une autre instance (DPJ, CNESST, etc.) doivent être dirigés vers l'instance compétente. Il faut faire un suivi des mesures prises par celle-ci et les verser au dossier.

9. Communication du résultat de l'examen de la plainte

La personne responsable du traitement de la plainte communique le résultat de l'examen, au plus tard 45 jours ouvrables après la réception de la plainte au CPE. Dans l'éventualité où le résultat ne pourrait être communiqué dans les délais prévus, un délai raisonnable supplémentaire est fixé, et la personne responsable du traitement de la plainte doit aviser les deux parties.

La personne responsable du traitement de la plainte doit d'abord communiquer le résultat de son examen verbalement au plaignant par téléphone ou lors d'une rencontre. Elle doit l'informer de la façon avec laquelle sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

Une communication écrite est expédiée au plaignant si ce dernier en fait la demande, s'il est impossible de la rejoindre ou si la personne responsable du traitement de la plainte le juge nécessaire.

10. Demande de révision

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen d'une plainte peut demander une révision au conseil d'administration. Une demande de révision doit se faire par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables après la communication du résultat de l'examen de la plainte et doit exposer les motifs qui justifient une telle demande.

Le conseil d'administration évalue le bien-fondé de la demande, s'il y a lieu de procéder à un nouvel examen, la révision est faite par le conseil d'administration conjointement avec la personne responsable du traitement de la plainte concernée.

Le rapport de plainte sera amendé selon les ajustements requis.

La décision finale doit être communiquée au plaignant par le conseil d'administration dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision. De plus, la décision finale doit indiquer au plaignant que s'il demeure insatisfait, il peut s'adresser au Ministère de la Famille.



11. Suivi et règlement de la plainte

Le suivi des mesures correctives est assuré par la personne responsable du traitement de la plainte (ou toute personne désignée à cet effet par la direction générale). Le dossier demeure actif jusqu'au règlement final de la plainte, c'est-à-dire jusqu'au moment où le suivi auprès de la personne visée par la plainte aura permis de démontrer que le plan de régularisation proposé a effectivement été réalisé. Si la plainte a été traitée par le conseil d'administration, une résolution doit être entérinée en réunion de conseil d'administration pour la fermeture du dossier.

La direction générale informe périodiquement le conseil d'administration des plaintes reçues par le CPE, de leur nature et de leur traitement.

Conservation des dossiers

- Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE ainsi que les documents démontrant leur suivi sont confidentiels et conservés sous clé dans le bureau de la direction générale du CPE.
- Seuls la direction générale, les directions adjointes et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire, pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.

Adoption de la politique

- Cette politique a été adoptée par le conseil d'administration par une résolution en date du 2022-12-12.
- Elle entre en vigueur le 2022-12-12.



ANNEXE 2

Formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte

Identification

Date de la plainte : _____ Heure : _____
Plainte reçue par : _____
No. Plainte : _____
Plainte reçue de : _____
Tél : _____
Courriel : _____
Nom de la personne concernée par la plainte : _____
Groupe : _____ Nom de l'installation concernée : _____

Détails de la plainte

Décision concernant la recevabilité de la plainte Plainte communiquée à _____,
en date du _____.:

Plainte retenue : _____ Plainte non retenue : _____

Raisons :



Liens avec la Loi et les Règlements :

Constatations découlant de l'examen de la plainte (personnes interrogées / date; documents consultés/date)

Plainte non fondée (à détailler): _____

Plainte fondée : _____

Moyens pris pour corriger la situation

Suivi effectué



– Politique –
Gestion des plaintes

Transmission au conseil d'administration :

Date :

Décision / Résolution No. _____

Fermeture du dossier Oui :

Date :

Non (dossier à suivre) :

Récidive Oui :

Date

Non (dossier à suivre) :

Nom de la personne responsable du traitement de la plainte :

Signature de la personne responsable du traitement de la plainte :

Date :

Signature du président du Conseil d'administration

Date :