

Politique de traitement des plaintes

Centre de la petite enfance Picasso



**Version à jour adoptée par le Conseil d'administration
Le 13 juin 2022**

Document préparé par Mélanie Murphy, directrice adjointe responsable des opérations en collaboration avec Le comité de révision des politiques du CPE Picasso

Cette politique est inspirée du guide administratif sur le traitement des plaintes publié par l'Association Québécoise des CPE et de la politique de traitement de plainte du CPE Main dans la main et du CPE La Fourmillière.

1.FONDEMENT

La loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., chapitre S-4.1.1 art.1) a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarités socioéconomiques.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique de traitement des plaintes s'adresse aux employés du Centre de la Petite Enfance (CPE) Picasso, aux membres du conseil d'administration, aux parents utilisateurs des services ainsi que tout autre individu étant en relation avec le CPE.

3. BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche uniforme et transparente qui est mise en place à partir du dépôt d'une plainte.

La présente politique :

- a) Vise à assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable ;
- b) S'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs et d'une responsabilisation de la clientèle et des partenaires ;
- c) S'inscrit à l'intérieur d'une approche qui 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 la personne visée, 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 ;
- d) Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur ;
- e) Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

- a) Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte.
- b) Toute plainte doit être traitée avec diligence.

- c) La personne qui porte plainte doit être informée du résultat du traitement de la plainte dans les limites de la confidentialité), en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes.
- d) Le CPE s'engage à rendre disponible aux divers intervenants (parents, membres du personnel, membres du conseil d'administration ou toute autre personne en relation avec le CPE) la politique de traitement des plaintes du CPE adoptée par le conseil d'administration.
- e) La direction du CPE s'engage à informer et/ou à rediriger le plaignant vers l'organisation qui a la juridiction pour traiter sa plainte lorsque son traitement ne relève pas des fonctions du CPE.

5. VALEURS

Les valeurs qui guident le traitement de la plainte sont :

- a) L'impartialité : sans parti pris, juste, neutre et équitable.
- b) La collaboration : coopération entre toutes les parties (plaignant, personne visée, CPE).
- c) La responsabilisation : obligation de traiter la plainte suivant certains critères et de façon diligente.
- d) Le respect : considération du plaignant et de la personne visée, et ce, sans jugement.
- e) L'objectivité : description de la réalité en cause (exposition des faits) exempte de jugements.
- f) L'équité : notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité.

6. DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des services offerts par le CPE, dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE.

Une plainte met généralement en cause la qualité des services relativement à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- a) La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ¹ ;
- b) Le fonctionnement administratif ;
- c) La personne en relation avec le CPE ;
- d) L'accessibilité et la continuité des services.

¹ 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 ou qu'un crime a été commis à son endroit : • La situation est immédiatement signalée au Centre jeunesse et le CPE invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent; • Lorsque la plainte est retenue par le Centre Jeunesse, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la RSG s'applique (**Article 76 du règlement**); • Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

7. CADRE LÉGAL

LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS ;

Le conseil d'administration du CPE

- a) Approuve la présente politique et veille à son application.
- b) Désigne des personnes responsables du traitement des plaintes et son remplaçant.
- c) Traite toute plainte mettant en cause la direction générale du CPE
- d) Établit un calendrier de dépôt du rapport au CA (registres des plaintes).
- e) Le cas échéant, examine les demandes de révision du plaignant.

Le conseil d'administration désigne la personne occupant le poste de direction générale comme étant la personne responsable du traitement des plaintes. En son absence, c'est la directrice adjointe responsable des opérations qui la remplace.

La direction générale

- a) Assure la disponibilité de la présente politique auprès des parents, des membres du conseil d'administration et des membres du personnel.
- b) Transmet les rapports appropriés au CA.
- c) Supervise l'application de la politique et de la procédure.
- d) Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s'assurer du respect de la politique et de la procédure.
- e) Identifie les besoins de formation en lien avec l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes.

La personne responsable du traitement des plaintes ou son remplaçant

- a) Coordonne l'application de la politique.
- b) Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre de plainte.
- c) S'assure de porter assistance et support au plaignant.
- d) Examine la nature de la plainte et établit quelle instance est le mieux habilitée pour en assurer le traitement.
- e) Assure un suivi rigoureux et diligent du traitement de la plainte.
- f) Est autorisé à signer les différents avis et correspondances officiels concernant le traitement de la plainte.

Le personnel du CPE

- a) Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services.
- b) Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique.
- c) Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique.
- d) Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives.
- e) Collabore avec le CPE à l'examen de la plainte, lorsque concerné.
- f) Collabore à la révision de la présente politique, lorsque nécessaire.

Le plaignant

- a) Responsable de signifier son insatisfaction à la personne visée en premier lieu.
- b) Collabore au processus du traitement de la plainte.
- c) Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès ainsi qu'à la vie privée des individus en cause.

8- PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE *NE VISANT PAS LA DIRECTION GÉNÉRALE*

- a) Dépôt de la plainte : par téléphone, par écrit ou en personne à la personne responsable du traitement des plaintes (direction générale ou son remplaçant). Inviter le plaignant à s'adresser à la personne visée.
- b) La personne responsable du traitement des plaintes analyse la recevabilité.
- c) Accusé de réception au plaignant et avis de consentement, s'il y a lieu, pour l'utilisation des renseignements fournis dans la plainte.
- d) Enquête : Rencontre de la personne visée pour confirmer sa version des faits et autres témoignages.
- e) Analyse, rapport d'enquête de la plainte et communication à la personne visée.
- f) Élaboration et suivi de la plainte et/ou du plan de révision auprès de la personne visée.
- g) Suivi auprès du plaignant : Communication écrite ou verbale. Examen d'une demande de révision au CA par le plaignant, s'il y a lieu. Celui-ci est informé de la possibilité de déposer une plainte au ministère de la Famille s'il est insatisfait du résultat de l'enquête.
- h) Fin des mesures du suivi et/ou plan de régularisation auprès de la personne visée
- i) Présentation au conseil d'administration du registre des plaintes retenues après enquête (compilation des plaintes annuellement, présentées de façon anonyme). Note : Lors des différentes étapes du processus, la plainte pourrait être présentée au CA.

9- PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE *VISANT LA DIRECTION GÉNÉRALE*

- a) Lorsqu'une plainte est dirigée contre la direction générale, celle-ci doit être acheminée par le plaignant directement par courriel à la présidence du conseil d'administration (CA) du CPE Picasso que vous pouvez trouver ici [adresse de la présidence du C.A. de Picasso](#).
- b) La présidence du CA accuse réception de la plainte en répondant par courriel au plaignant et propose à celui-ci un processus de dialogue volontaire avec la direction générale afin d'encourager un règlement, auquel cas le processus prend fin. En tout temps, la présidence peut soutenir les parties en jouant un rôle actif lors des rencontres s'il y a lieu.
- c) En absence de règlement, la présidence du CA informe dès que possible les membres du CA du dépôt de la plainte.

- d) Lors d'une rencontre officielle du conseil d'administration, les membres du CA déterminent la recevabilité de la plainte. La direction générale est invitée à donner sa version des faits lors de cette rencontre.
- e) La présidence du CA mène l'enquête visant à confirmer ou infirmer la validité de la plainte. Le CA peut nommer des personnes qui composeront un comité chargé d'assister la présidence du CA lors de l'enquête.
- f) Après enquête, la présidence fait rapport au CA et celui-ci détermine les suites à donner.
- g) La présidence (ou tout autre personne dûment mandatée par le CA) informe le plaignant des conclusions de l'enquête et des actions qui seront entreprises à la suite de celle-ci.
- h) La présidence (ou tout autre personne dûment mandatée par le CA) s'assure que les décisions du CA sont exécutées et que la direction générale en est informée de façon transparente.

Un plaignant peut en tout temps pendant la procédure de traitement de la plainte s'adresser au **Ministère de la Famille** et déposer une plainte officielle auprès de celui-ci : <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/deposer-plainte.aspx>

*Conservation des dossiers

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE Picasso ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clé aux bureaux du CPE. La personne responsable de la gestion des plaintes et les membres du conseil d'administration ont accès à ces documents lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leurs sont confiés par la loi.