**POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LE CPE**



Présentée et adoptée par le conseil d’administration le \_\_\_\_\_\_\_ mai 2016

**Table des matières**

1 PRÉAMBULE ....................................................................................................... 3

2 BUT DE LA POLITIQUE ....................................................................................... 3

3 CHAMP D’APPLICATION..................................................................................... 3

4 DÉFINITION ......................................................................................................... 3

5 PRINCIPES DIRECTEURS ET LES VALEURS...................................................4

6 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES............................................... 5

7 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS...................... 6

8 LES MOYENS ...................................................................................................... 8

9 CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE POLITIQUE .............................................. 8

10 MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE ................................................... 8

**ANNEXE**

Tableau des 12 étapes de la procédure de traitement des plaintes et des délais de traitement usuels des plaintes

**1 PRÉAMBULE**

L’objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l’enfance*, ci-après « LSGEE » est 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 précarité socio-économique.

Dans le cadre de l’atteinte de l’objectif précité de la loi, le Centre de la petite enfance, ci- après « CPE » a un rôle de premier plan à jouer, et force est de constater que le traitement des plaintes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

Cette procédure se veut équitable, transparente, objective et publicisée.

**2 BUT DE LA POLITIQUE**

La présente politique de traitement des plaintes

 Vise à établir une démarche uniforme, objective, impartiale et transparente ;

 Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes par le CPE;

 Vise l’amélioration constante et continue de la qualité des services de garde éducatifs.

 Vise à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui fréquentent les services;

 Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;

 Définit la notion de plainte et établit un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace;

**3 CHAMP D’APPLICATION**

Cette politique s’adresse aux parents (présents et futurs), aux membres du personnel du CPE, aux membres du conseil d’administration ainsi qu’à toute autre personne faisant affaire avec ou pour le CPE.

La clientèle pouvant porter plainte: le parent utilisateur, ancien ou futur utilisateur, citoyen, membre du personnel, etc. En fait, tout témoin d’un événement mettant en cause la prestation de services offerts par le CPE ou la santé et sécurité des enfants.

**4 DÉFINITION**

Une plainte est l’expression d’une insatisfaction verbale ou écrite à l’égard d’un service offert par le CPE et dont l’objet est lié à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l’enfance*, à la règlementation, à une norme administrative ou une pratique en vigueur. Une plainte doit être formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements et se rapporte à l’un ou l’autre des aspects suivants :

* + La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
	+ Le fonctionnement administratif du CPE;
	+ Un membre du personnel du CPE ou toute personne en lien avec le service de garde
	+ Accessibilité et continuité des services;

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,

• Dans ce cas, la situation est immédiatement signalée à la Direction de la protection de la jeunesse et le CPE invite le plaignant à déposer sa plainte directement à celle- ci dans les heures qui suivent.

• Lorsqu’une plainte est déposée à la Direction de la protection de la jeunesse, la procédure concernant la suspension pour fin d’enquête avec solde de la personne visée s’applique.

• Le CPE collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

Il est à noter que si le plaignant refuse de porter plainte à la Direction de la protection de la jeunesse, le CPE sera dans l’obligation de porter plainte auprès de celle-ci, en lieu et place du plaignant, le tout conformément à son obligation légale, soit celle qu’a toute personne adulte de dénoncer des abus faits aux enfants.

**5 PRINCIPES DIRECTEURS ET LES VALEURS**

• Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE et du personnel ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte.

• Toute plainte est traitée avec diligence. Le CPE favorise une approche de résolution rapide et efficace des plaintes, dans le but de maintenir un climat de travail sain et d'améliorer la qualité des services de garde.

• Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu’à l’identité des personnes impliquées sont traitées confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d’une enquête ou à l’imposition de mesures disciplinaires ou administratives.

• Le plaignant, la personne faisant l’objet d’une plainte, ainsi que toute autre personne visée sont traités avec impartialité.

• La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, du résultat du traitement de la plainte (dans les limites 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.

• La direction du CPE s’engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE, auprès de l’organisme qui a juridiction, pour traiter sa plainte.

L'examen des plaintes touchant notre service de garde sera guidé par les valeurs suivantes:

* Confidentialité
* Collaboration
* Transparence
* Responsabilisation
* Conciliation

**6 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

La directrice générale (ci-après la «Responsable») est la personne responsable du traitement des plaintes concernant le CPE.

En tout temps, la Responsable peut déléguer le suivi de la procédure de traitement des plaintes à une personne qu’elle aura désignée (ci-après la «Personne désignée»).

La procédure de traitement des plaintes ne se substitue en aucun temps aux recours prévus par le Loi. De même, malgré l’exercice d’un recours légal, avant, pendant ou après le dépôt d’une plainte en vertu de la présente politique, la Responsable peut décider de procéder à une enquête.

Dans l’éventualité où la Responsable, ou selon le cas, la Personne désignée, est visée ou impliquée d’une quelconque manière par la plainte, celle-ci doit être formulée au président ou à la présidente du conseil d’administration.

**6.1.** La plainte doit être consignée par écrit et doit être signée, par la Responsable, la Personne désignée ou par le plaignant. Elle doit comporter une description détaillée des faits reprochés et doit désigner la ou les personnes identifiées comme responsables desdits faits ainsi que tous les témoins.

**6.2.** La plainte doit être acheminée à la Responsable ou à la Personne désignée dans un délai raisonnable suivant le ou les événements reprochés.

**6.3.** Malgré l’absence de plainte écrite, la Responsable ou la Personne désignée peut, en tout temps, décider d’entreprendre la procédure de traitement et d’enquête si elle a des motifs raisonnables de croire qu’une situation le justifiant existe.

**6.4.** Le traitement d’une plainte s’effectue dans un délai raisonnable afin d’intervenir rapidement et de ne pas laisser la situation se détériorer.

**6.5.** La Responsable ou la Personne désignée vérifie le bien-fondé par le biais d’une enquête appropriée aux circonstances. Elle rencontre les parties visées par la plainte ainsi que les témoins potentiels si nécessaire, le tout de manière à situer la gravité et l’ampleur des actes reprochés.

**6.6.** Les rencontres se déroulent en privé. Il est toutefois possible d’être accompagné lors d’une telle rencontre. Un tel accompagnateur doit toutefois limiter ses interventions et agir à titre d’observateur. Enfin, chacun doit rédiger sa déclaration est la signer.

**6.7.** Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi qu’à l’identité des personnes impliquées seront traités confidentiellement, autant que faire se peut, par toutes les parties visées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d’une enquête ou à l’imposition de mesures.

**6.8.** La Responsable ou la Personne désignée devra, dans les plus brefs délais, après la fin de l’enquête, aviser le plaignant et, le cas échéant, la personne visée, à savoir si la plainte est fondée ou non.

**6.9.** Si la plainte est fondée, la Responsable ou la Personne désignée devra recommander à la direction générale ou, selon le cas, le conseil d’administration, les mesures (administratives ou disciplinaires) jugées appropriées qui varieront selon la gravité, la récurrence des gestes commis et le dossier de la personne qui a fait l’objet de la plainte.

**6.10.** La direction générale ou, selon le cas, le conseil d’administration décide des mesures à prendre pour donner suite à une plainte fondée.

**6.11.** Aucune plainte ne doit reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Aussi, toute plainte malicieuse ou faite de mauvaise foi pourra également faire l’objet de mesures à l’encontre de son auteur.

**7 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS**

**7.1 Le conseil d’administration**

 Approuve la présente politique et veille à son application;

 Traite toute plainte mettant en cause la direction générale;

 Décide des mesures à prendre lorsqu’une plainte visant la direction générale est fondée;

 Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes afin de s’assurer du respect de la politique et de la procédure adoptée;

 Examine les demandes de révision.

**7.2 La direction générale si ce n’est pas la personne responsable du traitement**

 Assure la diffusion de la présente politique;

 Transmet les rapports appropriés au conseil d’administration;

 Supervise l’application de la politique et de la procédure;

 Identifie les besoins de formation liée à l’amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;

 Reçoit les recommandations de la Personne désignée et décide des mesures à

prendre;

 Effectue le contrôle de la qualité du traitement des plaintes, ou collabore avec le conseil d’administration.

**7.3 La personne responsable du traitement des plaintes ou la Personne désignée**

 Coordonne l’application de la politique et sa procédure;

 Reçoit toute plainte écrite et l’inscrit au registre des plaintes;

 S’assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte;

 Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement;

 Examine, traite et assure un suivi du traitement de la plainte;

 Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte;

 Prépare le rapport d’enquête, émet ses commentaires et recommandations à la

direction générale;

 Collabore à l’identification des besoins de formation liés à l’amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes;

 Recommande, le cas échéant, les modifications nécessaires à l’amélioration de la qualité du traitement des plaintes;

 Diffuse la présente politique auprès des parents, du conseil d’administration et des membres du personnel.

**7.4 Le personnel du CPE**

 Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services;

 Informe toute personne insatisfaite de l’existence de la présente politique;

 Collabore à l’application de la politique selon les exigences de la Responsable ou de la Personne désignée;

 Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la

vie privée des gens en cause.

**7.5 Le plaignant**

 Responsable de signifier d’abord à la personne visée son insatisfaction;

 Collabore au processus du traitement de la plainte;

 Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès et le droit à la vie privée des gens en cause.

**8 LES MOYENS**

Divers moyens sont accessibles pour déposer une plainte : par téléphone ou en personne à l’administration du CPE durant les heures d’ouverture, par la poste ou par courriel, etc..

La personne responsable du traitement de la plainte est la directrice générale*.* En cas d'absence de cette personne, la directrice adjointe est désignée pour la remplacer.

**Coordonnées du CPE**

692, avenue de l’Hôtel de Ville, Chandler

Québec, G0C 1K0

En cas d’absence de la personne responsable du traitement des plaintes, un retour d’appel au plaignant sera fait dans un délai maximal de 48 heures.

Si la situation exige un traitement urgent, parce que la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est menacé, la Responsable désigne une personne pour la remplacer et recevoir la plainte dans un délai plus court.

Si une plainte vise la direction générale du CPE-BC, le plaignant, qui désire ne pas être identifié par l’administration du CPE, peut adresser sa plainte par écrit, avec la mention confidentielle et utiliser un des moyens énumérés précédemment en identifiant bien le destinataire, c’est-à-dire le ou la président(e) du conseil d’administration du CPE.

**9 CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE POLITIQUE**

Toute contravention à la présente politique sera sujette à l’application par le CPE de toute mesure jugée appropriée selon les circonstances. Comme pour tout autre manquement aux politiques du CPE, les membres du personnel qui ne respectent pas la présente politique s’exposent à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu’au congédiement. Le CPE se réserve le droit d’intenter toute poursuite judiciaire en cas de préjudice.

**10 MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE**

Le CPE se réserve le droit de modifier cette politique lorsqu’il le juge approprié, sans avis ni délai.

**Adoptée par le conseil d’administration : Le 22 février 2011**

**Modifiée par le conseil d’administration : Le mai 2016**

**PJ Tableau des 12 étapes de la procédure de traitement des plaintes et des délais de traitement usuels des plaintes.**

**ANNEXE - Étapes et délai du traitement usuels des plaintes**

À titre indicatif, voici les étapes et les délais de traitement des plaintes. Ces délais ne sont pas de rigueur et le fait de ne pas les respecter n’invalide en aucun temps le processus.

1 **Dépôt de la plainte**

**48 h**

2 **Analyse de la recevabilité de la plainte**

**RAISONNABLE**

3 **Détermination du service visé et codification**

**5 JOURS**

4 **Enclenchement du processus, accusé réception au plaignant et**

**avis de consentement, s’il y a lieu**

5 **Élaboration d’une stratégie d’enquête et**

**désignation des collaborateurs**

6

**Enquête**

7

**DÉLAI**

**Analyse et rapport d’enquête**

8

**Décision et communication**

9 **Suivi auprès du plaignant et vérification de la satisfaction**

**30 JOURS**

**pour le plaignant**

10

**Délai**

**raisonnable pour le CA**

**Suivi des mesures mises en place**

**Examen d’une demande de révision au CA, s’il y a lieu**

11

**Registre des plaintes**

12

**Option qualité**