



Une place de choix

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CPE LA FOURMIÈRE

Table des matières

1.	FONDEMENT.....	2
2.	CHAMP D'APPLICATION.....	2
3.	BUT DE LA POLITIQUE	2
4.	PRINCIPES DIRECTEURS	2
5.	VALEURS	3
6.	DÉFINITION.....	3
7.	CADRE LÉGAL	4
8.	PERSONNES PLAIGNANTES.....	4
9.	LES MOYENS	4
10.	LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS	4
	Le conseil d'administration du CPE	4
	La gestionnaire.....	5
	Les personnes responsables du traitement des plaintes	5
	Le personnel du CPE et du bureau coordonnateur	5
	La responsable de service de garde.....	5
	Le plaignant.....	5
	Annexe 1 : TABLEAU DES ÉTAPES.....	6

Inspiré du guide administratif sur le traitement des plaintes par l'Association Québécoise des CPE et de la politique de traitement de plainte du CPE Main dans la main.

Version novembre 2012

Adoptée au conseil d'administration le 19 novembre de l'année 2012

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) La Fourmière et Bureau Coordonnateur (BC) de garde en milieu familial, aux Responsables d'un Service de Garde en milieu familial (RSG) reconnues par ce dernier, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'aux parents utilisateurs des services.

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

- Vise à assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable;
- 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;
- 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;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur;
- 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

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE et des RSG ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte;
- Toute plainte doit être traitée avec diligence;
- 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;
- Le CPE s'engage à rendre disponible aux divers intervenants (parents, membres du personnel, RSG, 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 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 :

L'impartialité : sans parti pris, juste, neutre et équitable;

La collaboration : coopération entre toutes les parties (plaignant, personne visée, CPE);

La responsabilisation : obligation de traiter la plainte suivant certains critères et de façon diligente;

Le respect : considération du plaignant et de la personne visée, et ce, sans jugement;

L'objectivité : description de la réalité en cause (exposition des faits) exempte de jugements;

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, le BC ou une RSG 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 :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants ¹;
- Le fonctionnement administratif;
- La personne en relation avec le CPE, le BC, une RSG ou une personne de son service;
- L'accessibilité et la continuité des services.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant un service de garde en milieu familial, mais ne touche pas un des aspects énumérés ci-haut, le plaignant est invité, dans une première démarche, à trouver avec la RSG des solutions appropriées. La direction peut offrir son aide aux parties.

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

- Le BC a comme fonction de traiter les plaintes concernant les RSG reconnues (LSGÉE, art 42);
- Un BC doit conserver un registre des plaintes reçues ainsi que les documents relatifs au suivi de ces plaintes concernant les RSG qu'il a reconnues (RSGÉE, art 48, alinéa 4);
- Le BC peut également rendre visite improvisée à la RSG à la suite d'une plainte. Il doit l'aviser de la nature d'une plainte lors de sa visite;
- Les visites et le suivi d'une plainte doivent faire l'objet d'un rapport (RSGÉE, art 86)
 - ◇ Les visites de suivi à la suite d'une plainte ne sont pas considérées dans le calcul des trois (3) visites à l'improviste (Version administrative du RSGÉE).

8. PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent-utilisateur, ancien parent-utilisateur, citoyen, membre du personnel, RSG, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de service par le CPE ou une RSG.

9. LES MOYENS DE PORTER PLAINTE

Divers moyens sont acceptés pour déposer la plainte ; par téléphone, en personne, par la poste, par courriel.

Au CPE La Fourmilière, les personnes responsables du traitement de la plainte sont la gestionnaire et les directrices (milieu familial et installations). En cas d'absence de l'une de ces personnes, l'agente de conformité est désignée pour les remplacer.

10. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

Le conseil d'administration du CPE

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

La gestionnaire

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

Les personnes responsables du traitement des plaintes

(gestionnaire, directrice du milieu familial, directrice des installations et agente de conformité)

- Coordonnent l'application de la politique;
- Reçoivent toute plainte écrite ou verbale et l'inscrivent aux registres des plaintes;
- S'assurent de porter assistance et support au plaignant;
- Examinent la nature de la plainte et établissent qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement;
- Assurent un suivi du traitement de la plainte;
- Sont autorisées à signer les différents avis et correspondances concernant le traitement de la plainte.

Le personnel du CPE et du BC

- 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;
- Transmet au responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique;
- Collabore et applique la politique selon leurs responsabilités respectives;
- Collabore avec le CPE à l'examen de la plainte, lorsque concerné;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

La RSG

- Est la première responsable de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents;
- Reçoit les commentaires des parents sur les services rendus;
- Informe les parents que le CPE s'est doté d'une politique sur le traitement des plaintes dont il en assure lui-même l'application;
- Collabore avec le CPE à l'examen de la plainte, lorsque concernée;
- Collabore à l'élaboration du plan de régularisation, lorsque nécessaire.

Le plaignant

- Responsable de signifier son insatisfaction à la personne visée en premier lieu;
- Collabore au processus du traitement de la plainte;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès à la vie privée des gens en cause.

11. TABLEAU DE LA PROCÉDURE DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

TABLEAU DES ÉTAPES

ÉTAPE	DÉMARCHE
1	Dépôt de la plainte ou insatisfaction : par téléphone, par écrit ou en personne
	Inviter le plaignant à s'adresser à la personne visée A) Faire un suivi et fermer le dossier ou B) Poursuivre le traitement
2	Analyse de la recevabilité de la plainte
3	Détermination des articles de la Loi et du Règlement visé et codification
4	Accusé de 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 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontre de la personne visée pour la version des faits ➤ Autres témoignages
7	Analyse, rapport d'enquête de la plainte et communication à la personne visée <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse ➤ Production ➤ Décision ➤ Communication à la personne
8	Élaboration et suivi de la plainte et/ou du plan de régularisation auprès de la personne visée
9	Suivi auprès du plaignant <ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication écrite ou verbale
	Examen d'une demande de révision au C.A. par le plaignant, s'il y a lieu /Plainte au MFA si insatisfaction
10	Fin des mesures du suivi et/ou plan de régularisation auprès de la personne visée
11	Présentation au conseil d'administration du registre des plaintes (compilation des plaintes annuellement, présentées de façon anonyme)

Note : Lors des différentes étapes du processus, la plainte pourrait être présentée au CA.