



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES FRAUDES

CPE LA FOURMILIÈRE –
BC CPE LA FOURMILIÈRE

Table des matières

1.	FONDEMENT	3
2.	CHAMP D'APPLICATION	3
3.	BUT DE LA POLITIQUE.....	3
4.	PRINCIPES DIRECTEURS	4
5.	VALEURS.....	4
6.	DÉFINITION	4
7.	CADRE LÉGAL.....	5
8.	PERSONNES PLAIGNANTES	6
9.	LES MOYENS DE PORTER PLAINTÉ	6
10.	LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS	6
	Le conseil d'administration du CPE.....	6
	La gestionnaire.....	6
	Les personnes responsables du traitement des plaintes (<i>gestionnaire, directrice du milieu familial, directrice des installations et agente de conformité</i>)	6
	Le personnel du CPE et du BC.....	7
	La RSGE	7
	Le plaignant	7
	TABLEAU DES ÉTAPES.....	8
12.	CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE POLITIQUE.....	8
13.	MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE	8

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

1. FONDEMENT

La loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE – 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 et le bien-être** des enfants qui reçoivent ces services.

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 et des fraudes est un outil efficace de contrôle de la qualité des services.

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

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique de traitement des plaintes et des fraudes s'adresse aux employés du Centre de la Petite Enfance (CPE) La Fourmilière et de Bureau coordonnateur (BC) de garde en milieu familial, aux Responsables d'un Service de Garde Éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues par ce dernier, aux membres du conseil d'administration (CA) ainsi qu'aux parents utilisateurs.

Peuvent porter plainte; le parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services offerts par le CPE – BC La Fourmilière ou la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

3. BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes et des fraudes vise à établir une démarche **uniforme, impartiale, objective 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;
- Inscrire, dans un contexte d'amélioration continue, la qualité des services de garde éducatifs et une responsabilisation de la clientèle et des partenaires;
- Inscrire, à l'intérieur d'une **approche qui privilégie la recherche d'un règlement concilié entre les parties**, une entente entre le plaignant et la personne visée, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des tierces personnes à l'égard de la qualité des services de garde éducatifs;
- **Assurer le respect de la Loi, des Règlements, du Règlement sur la contribution réduite, des Instructions et des Directives en découlant et des normes en vigueur par le MFA;**
- Définir la notion de plainte;
- Établir les principes de gestion applicables, dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.
- Assurer qu'aucunes représailles ne soient faites, et ce, pour l'ensemble des personnes impliquées dans la situation.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations du CPE et des RSGE ainsi que des droits du plaignant et des personnes visées par la plainte;
- Toute plainte doit être traitée avec diligence et confidentialité;
- 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, RSGE, membres du conseil d'administration), la politique de traitement des plaintes et des fraudes du CPE, et ce, adoptée par le conseil d'administration, ainsi qu'à apporter toutes les modifications soumises par le MFA à cette politique par des mises à jour aussi adoptée par le CA;
- 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 RSGE dont l'objet est lié à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation, aux instructions, aux directives ou à une norme administrative en vigueur et est formulé à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du CPE ou un membre de son équipe (agente de conformité ou agente de soutien pédagogique qui référera à la direction).

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;
- Les pratiques inappropriées;
- Le fonctionnement administratif;
- La personne en relation avec le CPE, le BC, une RSGE 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 RSGE, des solutions appropriées. La direction peut offrir son aide aux parties.

Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique ou psychologique, 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 à la Direction de la protection de la jeunesse et le CPE invite et accompagne le plaignant à déposer sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent, ***sinon le CA délègue le pouvoir à la DG de suspendre immédiatement une RSGE***;
- Lorsque la plainte est retenue par la Direction de la protection de la jeunesse, la procédure concernant la suspension immédiate de la reconnaissance de la RSGE s'applique (Article 76 du règlement);
- 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 ne veut pas 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'à tout adulte de dénoncer des abus fait aux enfants.

Dans le cas d'une plainte concernant une fraude, l'implication du MFA, DPCP et des services de police sont de mise pour/par :

- Obligation du CPE d'informer ces instances;
- Assurer les dispositions et les sanctions pénales;
- Cadrer les étapes d'enquête

7. CADRE LÉGAL

- Le BC a comme fonction de traiter les plaintes et les fraudes concernant les RSGE reconnues avec son pouvoir d'assurer le respect des normes et de récupérations des sommes (LSGÉE, art 42);
- Un BC doit conserver un registre des plaintes reçues ainsi que les documents relatifs au suivi de ces plaintes concernant les RSGE qu'il a reconnues (RSGÉE, art 48, alinéa 4);
- Le BC peut également rendre visite à l'improviste, à la RSGE, à la suite d'une plainte. Il doit l'aviser de la nature de sa visite et des aspects de la plainte;
 - ◊ Les visites de suivi d'une plainte ne sont pas considérées dans le calcul des trois (3) visites à l'improviste (Version administrative du RSGÉE).
- Le BC peut refuser de renouveler la reconnaissance d'une RSGE, la suspendre ou la révoquer, avec son pouvoir d'imposer des mesures (RSGEE, art 75, art 58 et art 123.6 et Loi 6);

- Le BC a le pouvoir de récupérer les subventions reçues sans droit (RSGEE art 42 et LSGEE art 100);
- Les visites et le suivi d'une plainte doivent faire l'objet d'un rapport (RSGÉE, art 86)
- Les autres dispositions applicables : LSGEE art. 5.2 RSGEE art 58, 123, 67 et RCR art. 6, 8, 9, 23 et 24

8. PERSONNES PLAIGNANTES

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

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

- Adopte la présente politique et veille à son application;
- Désigne les personnes responsables du traitement des plaintes et sa remplaçante;
- 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 RSGE, du conseil d'administration et des membres du personnel;
- Transmet les rapports appropriés au CA;
- Délégation du pouvoir de suspension immédiate d'une RSGE et de son milieu lorsque la santé, la sécurité et/ou le bien-être des enfants sont compromis par le 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;
- Réalisent l'enquête
- 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 RSGE

- 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.

Il est très important de noter qu'aucune des parties mentionnées ci-haut n'a le droit de produire des représailles et sous aucune forme, car le MFA peut poursuivre les personnes concernées ainsi que les instances mentionnées avec leurs politiques contre les représailles.

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

TABLEAU DES ÉTAPES	
ÉTAPE	DÉMARCHE
1	Réception de la plainte
2	Analyse de la recevabilité de la plainte (48h ouvrables) • Exception si danger pour la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants est compromis, il y a suspension immédiate
3	Enregistrement de la plainte (5 jours, accusez de réception)
4	Examen de la plainte
5	Élaboration d'une stratégie d'enquête et désignation des collaborateurs Analyse et rapport d'enquête de la plainte Conclusion de la plainte Élaboration et suivi de la plainte et/ou du plan de régularisation Fermeture du dossier de la plainte Registre et conservation de la plainte (45 jours, mais si motif raisonnable avec les preuves et la complexité, le délai peut être dépassé)
6	Insatisfaction en lien avec le traitement de la plainte (Laisser 15 jours pour présenter les points au CA)

Note : Lors des différentes étapes du processus, la plainte pourrait être présentée au CA du BC CPE La Fourmière. À la fin de chaque année, il y a une présentation au CA du registre des plaintes (compilation des plaintes annuellement, présentées de façon anonyme)

12. 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.

13 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.