



POLITIQUE ET PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DÉNONCIATIONS

Adopté le 10 mars 2014

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	3
1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	3
2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DÉNONCIATIONS.....	3
3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ	4
4. DÉFINITION D'UNE DÉNONCIATION	4
5. OBJETS DE PLAINTÉ OU DE DÉNONCIATION	4
6. PLAINTÉ OU DÉNONCIATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION GÉNÉRALE OU DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE POUR LA REMPLACER	4
CHAPITRE 2 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ OU DE LA DÉNONCIATION..	5
1. FORMULATION D'UNE PLAINTÉ.....	5
2. ACHÈMINEMENT D'UNE PLAINTÉ	5
3. CONTENU DE LA PLAINTÉ ÉCRITE	5
4. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	5
5. AVIS DE RÉCEPTION	6
CHAPITRE 3 - TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	6
1. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ	6
2. CONCILIATION.....	6
3. ENQUÊTE	6
4. CONSULTATION.....	7
5. ANALYSE DU DOSSIER	7
6. CONCLUSIONS	7
7. ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE	7
8. RETOUR AU PLAIGNANT	7
9. DÉLAI DE 45 JOURS.....	8
10. INTERVENTION EN CAS DE DÉNONCIATION.....	8
CHAPITRE 4 - DOSSIER DE PLAINTÉ	8
1. CONSTITUTION DU DOSSIER DE LA PLAINTÉ.....	8
2. CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ	8
3. TRANSMISSION AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE	9
4. INTERDICTION	9
5. CONSERVATION DES DOCUMENTS	9
CHAPITRE 5 - RAPPORT PÉRIODIQUE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
1. RAPPORT PÉRIODIQUE DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE	9
2. CONTENU DU RAPPORT PÉRIODIQUE	9
CHAPITRE 6 - DISPOSITIONS FINALES.....	10
1. REPRÉSAILLES.....	10
2. ENTRÉE EN VIGUEUR	10
3. RÉVISION	10

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

La présente politique a pour objet d'établir la procédure de traitement des plaintes et des dénonciations de la clientèle des services de garde éducatifs dispensés ou coordonnés par le CPE l'Enfant-Do (installation et milieu familial).

Elle s'appuie sur la préoccupation du BC-CPE d'offrir des services de garde éducatifs de qualité à la satisfaction de sa clientèle et privilégie une approche orientée vers l'amélioration continue de la qualité. Elle constitue un processus équitable, transparent et respectueux des droits de la personne et s'appuie sur des valeurs qui ont obtenu l'adhésion des différentes instances du BC-CPE : l'impartialité, la confidentialité, la collaboration et le soutien. Elle est diffusée auprès des parents, des membres du conseil d'administration, des membres du personnel et des responsables de services de garde en milieu familial. La qualité d'un service de garde éducatif s'étend à toutes les dimensions de la prestation du service, mais plus spécifiquement à l'égard de la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services. La dimension éducative fait également partie de la recherche de la qualité. En conséquence, le prestataire de service doit appliquer un programme éducatif comportant des activités qui ont pour but de favoriser le développement global de l'enfant, sur les plans affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur (selon les articles 1 et 5 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Qualité et satisfaction ne sont pas nécessairement liées. Il arrive que la satisfaction des parents s'exprime sans que la qualité soit à la hauteur des normes. En service de garde, la qualité se mesure à la lumière de normes objectives, en regard de la santé, de la sécurité et du développement de l'enfant, sur lesquelles s'appuient le programme éducatif et la réglementation en vigueur. Le service de garde peut répondre adéquatement aux besoins des parents alors qu'il ne satisfait pas pleinement les besoins de leurs enfants et respecte les normes prescrites.

Le traitement des insatisfactions est sans conteste une stratégie efficace d'amélioration continue de la qualité : chaque information reçue offre au BC-CPE une occasion de réduire l'écart entre la qualité des services offerts et l'excellence recherchée.

2. PERSONNE DÉSIGNÉE POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DÉNONCIATIONS

La directrice générale est responsable de l'application de la présente politique et procédure de traitement des plaintes et des dénonciations.

3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction par un parent et portant sur la prestation du service de garde. L'objet de la plainte peut constituer un manquement à la loi et aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur.

4. DÉFINITION D'UNE DÉNONCIATION

Une information provenant d'un parent qui ne veut pas porter plainte, du personnel, d'une RSG, d'un fournisseur, d'un partenaire (ex. autre CPE), d'un citoyen, ou une plainte anonyme, constitue une dénonciation. L'objet d'une dénonciation peut être un manquement à la loi et aux règlements ou une non-conformité avec une norme en vigueur.

5. OBJETS DE PLAINTÉ OU DE DÉNONCIATION

Dans le contexte des services de garde éducatifs à l'enfance, les plaintes et les dénonciations ont généralement pour objet :

- La santé, la sécurité et le bien-être des enfants;
- L'accessibilité des services;
- La communication/collaboration;
- Le fonctionnement administratif.

Un écart significatif entre les droits, les besoins, les attentes d'un parent et les services réellement rendus peut conduire au dépôt d'une plainte.

6. PLAINTÉ OU DÉNONCIATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION GÉNÉRALE OU DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE POUR LA REMPLACER

La direction générale traite toute plainte visant la personne désignée pour la remplacer. S'il est jugé préférable que la direction générale s'abstienne de traiter une plainte, le président du conseil d'administration en est le substitut. Toute plainte concernant la direction générale doit être adressée au président du conseil d'administration.

CHAPITRE 2 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE OU DE LA DÉNONCIATION

1. FORMULATION D'UNE PLAINTE

Tout parent-usager, futur ou ancien ayant ou ayant eu des droits, des besoins ou des attentes à l'égard des services offerts par un prestataire de service, peut formuler une plainte écrite ou verbale auprès de la personne désignée pour le traitement des plaintes.

2. ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Tout intervenant qui accueille un plaignant doit immédiatement le diriger vers la personne responsable du traitement des plaintes. En l'absence de la personne désignée, un intervenant du CPE peut prendre les coordonnées du plaignant en spécifiant qu'il sera contacté dans un délai rapproché. Un formulaire de plainte et de dénonciation peut également être remis au plaignant. Les informations écrites doivent être acheminées sans délai à la personne désignée pour le traitement des plaintes.

3. CONTENU DE LA PLAINTE ÉCRITE

Une plainte écrite doit contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- Nom, prénom et adresse de l'enfant de l'utilisateur
- La désignation du service de garde concerné;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits
- Les objectifs poursuivis.

4. RÉCEPTION DE LA PLAINTE

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit prêter assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte et lui fournir toute information relative à l'application de la procédure de traitements des plaintes. Elle doit consigner l'objet de la plainte en utilisant le formulaire de réception d'une plainte, faire lecture de cet écrit au plaignant et lui faire approuver le contenu.

5. AVIS DE RÉCEPTION

Dans les 5 jours suivants la date de réception d'une plainte, la personne désignée transmet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte et son engagement à procéder au traitement de sa plainte dans les 45 jours civils de sa réception.

CHAPITRE 3 - TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

1. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

La personne désignée pour le traitement des plaintes, après avoir pris connaissance du contenu de la plainte, détermine si celle-ci est recevable ou non. Une plainte n'est pas recevable, entre autres, si elle ne relève pas de la compétence du BC-CPE, si elle est farfelue ou vexatoire.

Si l'objet de la plainte ne relève pas de la compétence du BC-CPE, la personne désignée en avise le plaignant et l'informe, le cas échéant, sur la compétence possible d'un autre destinataire.

Si la plainte est jugée non recevable, la personne désignée en informe l'utilisateur par écrit et verse une copie de sa décision au dossier administratif des plaintes.

2. CONCILIATION

La personne désignée qui procède au traitement d'une plainte doit apprécier le fondement de la plainte dont elle est saisie et, compte tenu des faits et circonstances qui y ont donné lieu, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'améliorer la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits. Elle peut formuler toute recommandation qu'elle juge appropriée.

3. ENQUÊTE

La personne désignée peut convoquer toute personne à une rencontre et lui demander de fournir tout renseignement qu'elle juge utile à l'analyse de la plainte. Si cette personne est un membre du personnel, elle est tenue de donner suite à la convocation. Lors de sa rencontre avec les témoins, la personne désignée doit noter leur version des faits et leur demander de signer leur déposition.

4. CONSULTATION

La personne désignée, peut consulter toute personne dont elle juge l'expertise utile au traitement de la plainte. L'intervention de ce tiers et les honoraires doivent être approuvés par le CA.

5. ANALYSE DU DOSSIER

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit déterminer si la plainte est fondée ou non fondée. Elle peut s'adjoindre une personne pour le traitement des plaintes pour l'assister.

6. CONCLUSIONS

La personne désignée doit documenter sa décision et appliquer les mesures correctives nécessaires au redressement de la situation.

7. ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

Lorsqu'une pratique ou la conduite de la personne visée par la plainte soulève des questions d'ordre disciplinaire, la personne désignée doit en saisir l'autorité compétente de la corporation pour évaluation et décision.

L'autorité visée par l'article précédent doit procéder à l'étude du dossier avec diligence. La personne désignée doit être informée de l'issue du dossier disciplinaire et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard de la personne visée par la plainte.

À la demande de la direction, le conseil d'administration doit se prononcer sur tout dossier susceptible d'entraîner une sanction : congédiement, suspension ou révocation de la reconnaissance. La personne visée par la sanction bénéficiera des délais prescrits par le règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par la politique de gestion des ressources humaines du BC-CPE pour présenter ses observations au conseil d'administration.

8. RETOUR AU PLAIGNANT

La personne désignée doit communiquer ses conclusions au plaignant, lui indiquer si sa plainte a été jugée fondée ou non fondée et s'il y a lieu, l'informer des mesures correctives qui ont été appliquées.

9. DÉLAI DE 45 JOURS

Si la personne désignée fait défaut de respecter le délai de 45 jours civil prévus à l'article 11, le plaignant peut se prévaloir de son recours au ministère de la Famille.

10. INTERVENTION EN CAS DE DÉNONCIATION

La personne désignée peut intervenir à sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance, sans plainte officielle, et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un client ne sont pas respectés ou qu'il y a eu manquement.

Dans le cas d'une dénonciation, il est impossible d'appliquer intégralement la procédure de traitement des plaintes. Toutefois, si elle est jugée recevable, la personne désignée doit traiter toute dénonciation en s'inspirant de la procédure de traitement des plaintes pour tous les éléments pertinents et applicables.

La notion de plaignant étant ici écartée, certaines adaptations aux procédures sont prévues :

- Initiation de l'enquête sur une « raison de croire » qu'un événement s'est produit;
- Aucune obligation de déclarer la source de l'information;
- Aucune obligation de reddition de comptes au dénonciateur.

CHAPITRE 4 - DOSSIER DE PLAINTÉ

1. CONSTITUTION DU DOSSIER DE LA PLAINTÉ

Le dossier de plainte est constitué et tenu par la personne désignée pour le traitement des plaintes.

Ce dossier est confidentiel et n'est accessible qu'aux personnes qui, par leurs fonctions, participent au traitement de la plainte et à la décision, ces personnes étant tenues au respect de la confidentialité.

2. CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ

Le dossier de plainte doit contenir tout document se rapportant à la plainte et à son traitement, produit ou reçu par la personne désignée.

3. TRANSMISSION AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE

La personne désignée pour le traitement des plaintes doit, dans les 5 jours d'une communication écrite du ministère de la Famille voulant que celui-ci est saisi d'une demande de révision par un plaignant, transmettre au ministère une copie complète du dossier de plainte.

4. INTERDICTION

Aucun document inclus au dossier de plainte n'est versé au dossier d'un membre du personnel ou d'une responsable de service de garde en milieu familial, sauf la décision de la personne désignée ou du conseil d'administration.

5. CONSERVATION DES DOCUMENTS

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour une période 6 ans. Au terme de cette période, la personne désignée voit à sa destruction.

CHAPITRE 5 - RAPPORT PÉRIODIQUE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. RAPPORT PÉRIODIQUE DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE

À chacune des séances du conseil d'administration, la personne désignée présente un rapport périodique sur l'application de la politique et procédure de traitement des plaintes.

2. CONTENU DU RAPPORT PÉRIODIQUE

Annuellement, la personne désignée fait état des activités dans un rapport et décrit les motifs des plaintes et des dénonciations reçues en indiquant, notamment :

- Le nombre de plaintes et des dénonciations reçues, rejetées, traitées, jugées fondées, non fondées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Les délais d'examen des plaintes;

- Les suites qui ont été données aux plaignants;
- Le nombre de plaintes et dénonciations qui ont fait l'objet d'un recours auprès du ministère ainsi que leurs motifs.

CHAPITRE 6 - DISPOSITIONS FINALES

1. REPRÉSAILLES

La personne désignée et le conseil d'administration, le cas échéant, doivent intervenir de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

2. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

3. RÉVISION

La politique et procédure de traitement des plaintes fait l'objet d'une révision périodique dans une période n'excédant pas 3 ans.