



# Politique de traitement de plainte du CPE Les P'tits Loups

## 1. FONDEMENTS ET BUTS DE LA POLITIQUE

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* a pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les centres de la petite enfance en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui reçoivent des services.

La politique d'examen des plaintes vise à assurer l'application des standards de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable. Elle 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.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE Les P'tits Loups veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes touchées.

## 2. DÉFINITION ET OBJETS D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'un service de garde, d'un membre du personnel, de la direction du Centre, de toute personne agissant en son nom ou d'un administrateur du conseil d'administration, exprimée de façon verbale ou écrite (courriel, lettre) à la personne responsable de l'examen des plaintes, par une personne ou son représentant et dont l'objet est en lien avec la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, la réglementation ou une norme administrative en vigueur.

Toute personne peut porter plainte au CPE Les P'tits Loups pour dénoncer un fait ou une situation prévalant dans un service de garde qui lui laisse croire qu'il y a manquement à une obligation imposée par la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou au *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants qui y sont reçus.

Toute personne peut porter plainte au CPE Les P'tits Loups lorsqu'elle a des raisons de croire qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la loi ou le règlement ou qu'elle n'agit pas équitablement.

Les objets d'une plainte réfèrent habituellement à des dispositions réglementaires ou normatives.

Ils peuvent être regroupés sous les thèmes suivants :

- Accessibilité et continuité des services,
- Soins et services dispensés,
- Surveillance et sécurité,
- Environnement et ressources matérielles,
- Aspect financier,
- Droits particuliers,
- Autres.

### 3. LES VALEURS ET LES PRINCIPES DIRECTEURS

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes touchant les services de garde sont les suivantes:

- Collaboration (souplesse, partage, respect),
- Solidarité (transparence, loyauté, confidentialité),
- Serviabilité (célérité, écoute, respect),
- Responsabilisation.

L'examen d'une plainte se fait dans le cadre des principes directeurs suivants :

- ❖ Toute plainte doit être examinée dans le respect des valeurs de la corporation ainsi que des droits de la personne plaignante et de la personne concernée par la plainte.
- ❖ Une plainte est considérée comme une opportunité d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.
- ❖ Tout employé(e) est tenu(e) de prêter assistance à une personne qui veut formuler une plainte et est tenu(e) de venir en aide à celle qui désire déposer une plainte.
- ❖ Lorsqu'une plainte est déposée, la personne plaignante est informée des moyens qui seront pris pour son examen ainsi que du rôle de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- ❖ Toute plainte est examinée avec célérité.
- ❖ L'examen d'une plainte doit viser la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties.
- ❖ La personne plaignante est informée de l'évolution de son dossier de façon régulière et continue à la suite du dépôt de sa plainte et après l'examen de celle-ci, elle en reçoit les conclusions. Il en est de même pour la personne concernée par la plainte.
- ❖ Le CPE fait connaître la politique et la procédure d'examen des plaintes aux parents utilisateurs et au personnel éducateur.

### 4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'examen des plaintes touchant les services de garde demande la collaboration de plusieurs intervenants, dont les principales responsabilités respectives sont les suivantes :

#### 4.1 Le conseil d'administration

- Approuve la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde.
- Reçoit les bilans mensuels et le rapport annuel de l'ensemble des plaintes reçues ainsi que les recommandations de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Se penche sur les plaintes acheminées par la personne responsable de l'examen des plaintes et assure un suivi des correctifs proposés s'il y a lieu.

#### 4.2 La directrice générale ou le directeur général

- Est responsable de l'application de la politique d'examen des plaintes.
- S'assure que le personnel éducateur porte assistance à toute personne qui désire formuler une plainte.
- Voit à ce que le personnel éducateur soit informé de la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde.
- Dépose un bilan mensuel (lors du bilan de gestion) et un rapport annuel au conseil d'administration sur l'ensemble des plaintes reçues et formule ses recommandations en vue d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs.

### 4.3 Le personnel éducateur

- Vient en aide à une personne qui désire porter plainte en lui expliquant le contenu de la politique d'examen des plaintes touchant les services de garde ainsi que le rôle de la personne responsable de l'examen des plaintes.
- Collabore à l'examen d'une plainte à la demande de la personne responsable de l'examen des plaintes.

## 5. PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Le CPE Les P'tits Loups assure la disponibilité d'une personne responsable de l'examen des plaintes durant ses heures d'ouverture. À cet effet, la directrice générale ou le directeur général du CPE est la personne désignée pour recevoir les plaintes. Si cette personne n'est pas disponible ou si elle est visée par la plainte, la plainte doit être acheminée directement au président du conseil d'administration ou au vice-président si le président est visé par la plainte ou que ce dernier est dans l'impossibilité de la recevoir (vacances, maladies, invalidité...).

La personne responsable de l'examen d'une plainte doit la traiter avec diligence et en assurer le suivi. Il doit permettre au plaignant d'exposer la nature de sa plainte et de fournir les renseignements ou documents requis. Il doit diriger la personne vers le bon interlocuteur, personne ou organisme, le cas échéant. Il doit s'assurer du bien-fondé de la plainte auprès des personnes concernées.

## 6. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

### 6.1 Réception de la plainte

La personne responsable de l'examen des plaintes reçoit la plainte qu'elle soit formulée verbalement ou par écrit par le plaignant. Ce dernier n'est pas tenu de s'identifier. Toutefois, la personne qui reçoit la plainte, tout en l'assurant que ce renseignement demeurera confidentiel, l'invite à s'identifier, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec lui pour clarifier certains renseignements en cours de l'examen de la plainte.

Pour toute plainte reçue, la personne responsable ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte (voir Annexe 1) afin de recueillir les renseignements pertinents.

De plus, lorsque la plainte est écrite, la personne responsable expédie au plaignant un accusé de réception dans les **5 jours ouvrables**, si ce dernier a fourni son nom et son adresse. Si la personne responsable est absente pour moins de 24 heures, la personne qui reçoit la plainte prend en note les coordonnées du plaignant pour que la personne responsable puisse communiquer avec elle à un autre moment de la journée. Cependant, s'il s'agit d'un cas d'urgence, la personne qui reçoit la plainte l'achemine sans délai à la personne la plus apte à la traiter (président ou vice-président).

### 6.2 Délai pour l'examen de la plainte

Le délai maximal prévu pour l'examen d'une plainte est de 45 jours ouvrables de la date de réception de la plainte.

### 6.3 Examen de la plainte

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la personne responsable doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour son traitement.

Dans tous les cas, la personne responsable note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi (voir Annexe 1).

**A. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subie par un enfant**

La personne responsable signale la situation au DPJ et collabore avec celui-ci pour la suite des choses considérant l'entente multisectorielle. Le but de cette entente est d'éviter la contamination de la preuve.

**B. Si la plainte ne relève pas de la compétence du centre de la petite enfance**

Le plaignant est référé à l'organisme qui a juridiction sur la question, selon le cas.

**C. Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant le CPE Les P'tits Loups ou un membre du personnel de celui-ci**

La personne responsable traite la plainte afin qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Elle avise le plaignant de la possibilité d'en référer au Ministère de la Famille.

Afin de constater la situation, la personne responsable peut, selon le cas, avoir un deuxième entretien avec la personne plaignante.

#### **6.4 Suivi de la plainte**

Lorsque la plainte est fondée, le CPE Les P'tits Loups doit s'assurer que la situation qui l'a entraînée soit corrigée. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, la personne responsable produit un rapport écrit de ses constatations et le présente au conseil d'administration qui décidera du suivi.

#### **6.5 Communication des résultats**

Les résultats de l'examen de la plainte doivent être communiqués à la personne plaignante au plus tard 45 jours ouvrables après la réception de la plainte. Dans la mesure où la personne responsable de l'examen des plaintes n'est pas en mesure de communiquer le résultat de son examen dans le délai prévu, elle doit en aviser le conseil d'administration qui déterminera un délai raisonnable. La personne plaignante doit en être informée.

Une communication écrite du résultat de l'examen de la plainte est envoyée à la personne plaignante. Cette communication doit préciser la façon dont sa plainte a été traitée, du résultat d'examen et, s'il y a lieu, des correctifs à apporter ainsi que du droit dont elle dispose de faire une demande de révision au Ministère de la Famille.

### **7. BILANS MENSUELS ET RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES**

La personne responsable présente au conseil d'administration un bilan mensuel des plaintes reçues par le CPE Les P'tits Loups. Elle en décrit la nature et indique leur traitement. De plus,

elle doit déposer un rapport annuel de l'ensemble des plaintes reçues et formuler des recommandations en vue de l'amélioration de la qualité des services de garde éducatifs.

#### **8. CONFIDENTIALITÉ ET CONSERVATION DES DOSSIERS**

Tous les dossiers de plaintes constitués par le CPE Les P'tits Loups ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au CPE. Tous les dossiers doivent être conservés pour une période de 3 ans à la suite de l'examen de la plainte. Seuls la personne responsable de l'examen de la plainte et les membres du conseil d'administration ont accès à ces documents.

#### **9. DEMANDE DE RÉVISION**

Une personne plaignante qui est insatisfaite des conclusions de sa plainte déposée au CPE Les P'tits Loups ou de la façon dont celle-ci a été traitée peut s'adresser en deuxième instance au Ministère de la famille.

#### **10. PLAINTÉ ADRESSÉE AU MINISTÈRE DE LA FAMILLE**

Toute personne peut porter plainte au Ministère de la famille lorsqu'elle a des raisons de croire que le CPE Les P'tits Loups manque à ses obligations ou à un devoir imposé par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance ou par un de ses règlements.

